

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

Répertorié sous : Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de
l'Ontario c. Yujia Zhu, 2025 ONCSWSSW 11

Date : 20251006

ENTRE :

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

- et -

YUJIA ZHU

SOUS-COMITÉ :	Charlene Crews	Présidente, membre de la profession
	Rita Silverthorn	Membre de la profession
	Molly Luu	Membre du public

Comparutions : Jill Dougherty, Kelsey Ivory, Gavin Fior, avocats représentant l'Ordre
Ada Jeffrey, Anne Marshall, avocates représentant la personne inscrite
Andrea Gonsalves, Edward Marrocco, Fredrick Schumann, avocats
indépendants représentant le sous-comité

Dates des audiences : 26 septembre 2023
3, 4, 5, 11 octobre 2023
1, 7 novembre 2023
22, 23, 26 janvier 2024
12, 27 mars 2024

DÉCISION ET MOTIFS DE LA DÉCISION

[1] L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (« l'Ordre ») allègue que la personne inscrite, Yujia Zhu (la « **personne inscrite** » ou « **M^{me} Zhu** »), a commis des actes qui constituent des fautes professionnelles. Les allégations ont été entendues par vidéoconférence entre septembre 2023 et mars 2024 par un sous-comité du comité de discipline de l'Ordre (le « **sous-comité** »). À l'origine, les parties avaient fixé une audience d'une durée de cinq jours. Il a fallu, en tout et partout, douze journées d'audience pour que les parties puissent faire valoir leurs arguments respectifs et fassent leurs plaidoiries.

[2] Pour les raisons présentées plus bas, le sous-comité a conclu que l'Ordre s'est acquitté de son obligation de prouver certaines allégations de faute professionnelle, mais non pas toutes les allégations formulées à l'encontre de la personne inscrite dans l'avis d'audience.

Aperçu

[3] Dans cette affaire, l'Ordre allègue que la personne inscrite s'est rendue coupable de plusieurs actes constituant des fautes professionnelles au cours d'une interaction avec la plaignante [C1], en avril 2021. [C1] a été mise en relation avec la personne inscrite sur une plateforme tierce qui vise à jumeler des personnes à la recherche de counseling avec des fournisseurs de services professionnels. [C1] et la personne inscrite ont eu une courte séance de consultation gratuite le 12 avril 2021, au cours de laquelle la personne inscrite a dit à [C1] qu'elle ne pouvait pas la prendre comme cliente. La personne inscrite a cependant discuté avec [C1] de la possibilité de l'aiguiller vers un organisme sans but lucratif fondé par la personne inscrite (appelé For a Safer Space ou SAFF) qui fournit des services de thérapie gratuits aux membres de la communauté chinoise-canadienne. Ces services sont fournis par des stagiaires cliniques sous la supervision de la personne inscrite.

[4] Les parties s'entendent sur le fait que la personne inscrite a refusé de fournir des services à [C1] mais ne s'entendent pas sur les raisons de ce refus. L'Ordre allègue que la race ou l'origine ethnique chinoise de [C1] a été un facteur dans le refus de la personne inscrite de fournir des services à [C1] et que, par conséquent, la personne inscrite a fait preuve de discrimination à l'égard de [C1], ce qui va à l'encontre des normes de l'Ordre et du Code des droits de la personne de l'Ontario. La personne inscrite soutient qu'elle ne pouvait pas accepter [C1] comme cliente parce que son horaire rempli ne le lui permettait pas et qu'elle n'acceptait pas de nouveaux clients. Si, en théorie, elle avait eu des disponibilités dans son horaire, elle n'aurait pas accepté [C1] comme cliente parce qu'elle était légitimement préoccupée par des problèmes de limites professionnelles et de conflits d'intérêts en raison du travail de défense des droits que la personne inscrite faisait dans la communauté chinoise-canadienne et parce qu'elle utilisait la plateforme de médias sociaux WeChat, supposant que [C1] utilisait cette plateforme elle aussi. La personne inscrite a tenu pour acquis que [C1] utilisait cette plateforme très populaire parmi les personnes qui parlent chinois.

[5] Après la session de consultation, [C1] a contacté la personne inscrite pour lui demander d'obtenir des services de son organisme sans but lucratif. Un stagiaire a envoyé à [C1] par courriel des formulaires d'accueil, tous rédigés en chinois simplifié. Dans son témoignage, [C1] a expliqué que le chinois simplifié est une forme de langue écrite le plus souvent associée au dialecte parlé mandarin. [C1] ne parle pas le mandarin et ne lit pas le chinois simplifié. Cette expérience a troublé [C1], qui a senti qu'on exerçait de la discrimination contre elle et qu'on la stéréotypait. Elle a déposé une plainte à l'Ordre.

[6] Pour les raisons présentées plus bas, nous estimons que l'Ordre s'est acquitté de son obligation de prouver la véracité de certaines obligations, mais non pas de toutes les allégations. Nous estimons que la personne inscrite a refusé à tort de fournir des services à [C1] en se fondant sur des hypothèses discriminatoires selon lesquelles [C1] utilisait WeChat parce qu'elle semblait être une personne qui parlait chinois, et que la personne inscrite n'a pas suffisamment cherché à savoir s'il y avait effectivement des problèmes de limites professionnelles. Nous considérons toutefois que la personne inscrite a proposé à [C1] une option d'aiguillage appropriée. Nous croyons que [C1] a reçu les communications d'admission de l'organisme sans but lucratif de la personne inscrite en chinois simplifié non pas parce que la personne inscrite a manqué à ses obligations professionnelles, mais en raison d'une erreur administrative qui a d'ailleurs été rapidement corrigée par la personne inscrite.

Les allégations

[7] Dans l'avis d'audience du 27 mai 2022, la personne inscrite est présumée coupable de faute professionnelle aux termes 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 administration n° 66 de l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, qui constitue le Code de déontologie de l'Ordre (le « **Code de déontologie** »), et l'annexe « B » du règlement administratif n° 66 de l'Ordre, qui constitue le manuel des normes d'exercice de l'Ordre (le « **Manuel** »).

[8] Voici les détails de ces allégations :

1. En avril 2021 ou autour de cette période, vous étiez inscrite à l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (« **l'Ordre** ») à titre de travailleuse sociale.
2. Au cours de cette période, vous avez eu une consultation avec la cliente [C1] (la « **cliente** ») ou vous lui avez fourni des services.
3. Au cours de cette période, la cliente s'est adressée à vous afin d'obtenir des services de counseling.
4. La cliente s'identifie comme étant une personne d'une minorité raciale et d'un groupe ethnique.
5. Pendant votre première session avec la cliente, vous lui avez indiqué que vous ne pouviez pas lui fournir des services de counseling en raison de sa race ou de ses origines ethniques.
6. Pendant votre session de consultation avec la cliente, vous l'avez aiguillée vers un étudiant ou un stagiaire rattaché pour des services de counseling; cet étudiant ou stagiaire était rattaché à For a Safer Space (FASS), un organisme que vous avez fondé et/ou que vous avez indiqué avoir fondé.
7. Au moment de l'aiguillage, FASS ne fournissait pas de services en anglais, mais en fournissait en mandarin. Vous n'avez pas demandé à la cliente quelles langues elle parlait.
8. FASS a contacté la cliente en mandarin.
9. La cliente ne parlait pas mandarin.

[9] L'Ordre allègue qu'en raison de l'ensemble ou d'une partie de la conduite décrite plus haut, la personne inscrite est coupable de faute professionnelle au sens des alinéas 26 (2) a) et c) de la Loi pour les raisons suivantes :

- a) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe I du Manuel (interprétation 1.2)** pour avoir omis d'étudier et de clarifier les informations que la cliente vous a présentées, et omis de vous renseigner à ce sujet;

- b) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe I du Manuel (interprétation 1.3)** pour avoir omis de respecter et de favoriser l'autodétermination d'un certain nombre de manières, entre autres en agissant comme personne-ressource pour la cliente et en l'encourageant à décider des problèmes sur lesquels elle voulait se pencher et de la manière dont elle voulait s'y attaquer;
- c) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe I du Manuel (interprétation 1.4)** pour avoir omis de montrer à la cliente que vous acceptiez son caractère unique;
- d) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe I du Manuel (interprétation 1.5)** pour avoir omis d'être consciente de vos valeurs, attitudes et besoins et de l'influence que cela pouvait avoir sur votre relation professionnelle avec la cliente;
- e) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe I du Manuel (interprétation 1.6)** pour avoir omis de faire la distinction entre vos besoins et intérêts personnels et ceux de votre cliente afin de veiller, dans le cadre de votre relation professionnelle, à placer les besoins et intérêts de votre cliente au premier plan;
- f) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe II du Manuel (interprétation 2.1.4)** pour avoir omis de vous assurer que vos recommandations ou opinions professionnelles étaient étayées par un ensemble crédible de connaissances professionnelles en travail social;
- g) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe II du Manuel (interprétation 2.2.8)** pour avoir évité d'adopter un comportement qui pourrait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur la profession de travailleur social ou de technicien en travail social;
- h) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe II du Manuel (interprétation 2.2.9)** pour avoir omis d'aider la cliente à obtenir des renseignements, services et ressources nécessaires dans la mesure du possible et omis d'encourager et de favoriser la participation de la cliente à la prise de décisions;
- i) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe III du Manuel (interprétation 3.4 et note 3)** pour avoir fait de la discrimination en raison de la race, de l'origine ethnique, de la langue, de la religion, de l'état civil, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de l'invalidité, de la situation économique, de l'allégeance politique ou de l'origine nationale de la cliente et pour avoir omis, en prodiguant vos services, de vous conformer au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et à la *Charte canadienne des droits et libertés*;
- j) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.8 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe III du Manuel (interprétation 3.5 et note 4)** pour avoir omis d'aider la cliente éventuelle à obtenir d'autres services si vous-même, pour des raisons valables, ne pouviez pas fournir l'aide professionnelle demandée ou n'étiez pas disposée à le faire;

- k) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.8 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe III du Manuel (interprétation 3.9)** parce que vous avez omis de mettre un terme aux services professionnels qui étaient nécessaires;
- l) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.8 du Règlement sur la faute professionnelle** et le **principe III du Manuel (interprétation 3.10)** pour avoir omis d'organiser la cessation, le transfert, l'aiguillage ou la continuation des services suivant les besoins et les préférences de la cliente;
- m) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.28 du Règlement sur la faute professionnelle** en n'observant pas la *Loi*, les règlements ou les règlements administratifs;
- n) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.29 du Règlement sur la faute professionnelle** pour avoir enfreint une loi fédérale, provinciale ou territoriale ou un règlement municipal visant à protéger la santé publique, ou l'inobservation de cette loi se rapporte à votre aptitude à exercer vos fonctions; et/ou
- o) Vous avez enfreint le **paragraphe 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle** parce que vous avez commis un acte ou adopté une conduite se rapportant à l'exercice de la profession que les membres pourraient raisonnablement considérer comme honteux, déshonorant ou contraire aux devoirs de la profession, compte tenu des circonstances.

Position de la personne inscrite

[10] La personne inscrite nie les allégations de faute professionnelle figurant dans l'avis d'audience.

La preuve

Contexte et faits incontestés

[11] Les parties s'entendent sur certains faits fondamentaux dans cette affaire.

[12] À titre de contexte, la personne inscrite est titulaire d'une maîtrise en travail social et est inscrite à l'Ordre comme travailleuse sociale depuis octobre 2019. Elle exerce actuellement la psychothérapie et continue de suivre une cliente de longue date.

[13] La personne inscrite affirme son engagement en faveur de la justice sociale et de l'éducation. Elle donne de son temps bénévolement comme superviseuse de stage à l'Université métropolitaine de Toronto et à l'Université de Toronto, et elle mentore des étudiants à l'Université Columbia. En août 2020, la personne inscrite a fondé un organisme sans but lucratif, For a Safer Space (« FASS ») dans le but de répondre aux besoins de santé mentale des communautés marginalisées, notamment les communautés chinoises et BIPOC. Au cours de l'audience, les deux parties ont qualifié FASS d'« ONG » (ou organisme non gouvernemental) de la personne inscrite. Cet organisme est financé par la personne inscrite et fonctionne en partenariat avec diverses universités. Ces partenariats ont permis à FASS d'offrir des stages cliniques et des services de santé mentale, notamment pendant la pandémie de COVID-19.

[14] FASS a deux sites Web : une plateforme en anglais (forasaferspace.org) et une plateforme en chinois (forasaferspace.com). L'organisme met l'accent sur la thérapie adaptée à la culture et

cherche à réduire les obstacles que doivent surmonter les personnes marginalisées pour obtenir des soins de santé mentale appropriés.

[15] Dans cette affaire, la personne inscrite et la plaignante [C1], (la « **plaignante** » ou « [C1] »), se sont rencontrées en avril 2021 sur une plateforme de thérapie virtuelle appelée Inkblot Therapy (« **Inkblot** »). Cette plateforme jumelle des clients avec des praticiens offrant des services de thérapie.

[16] Les praticiens inscrits sur la plateforme Inkblot doivent posséder une maîtrise ou un diplôme équivalent et être membres en règle de l'organisme qui régit leur profession. Ils doivent fournir des documents confirmant leurs qualifications et avoir une assurance responsabilité civile. En avril 2021, la personne inscrite figurait sur Inkblot à titre de thérapeute et [C1] était inscrite en tant que cliente.

[17] Tout client qui souhaite bénéficier des services par le biais de la plateforme Inkblot s'inscrit sur la plateforme en donnant des informations de base telles que son nom, son adresse de courriel et ses coordonnées. Après avoir créé son profil, le client est prêt à demander du soutien. Il doit remplir un questionnaire de jumelage dans lequel il indique ses préférences personnelles, ses antécédents et tout diagnostic de santé mentale. L'algorithme de jumelage d'Inkblot lui fournit ensuite une liste de praticiens qui correspondent à son profil, c'est-à-dire des praticiens que l'algorithme juge capables de répondre aux besoins identifiés du client. Celui-ci peut ensuite prendre rendez-vous pour une session de consultation initiale avec un praticien figurant sur la liste.

[18] Tout praticien qui s'inscrit sur Inkblot suit un processus semblable. Chacun identifie ses domaines d'expertise, les modalités qu'il utilise dans sa pratique et ses disponibilités, et indique s'il est en mesure d'accepter de nouveaux clients. Aucun praticien sur Inkblot n'est un employé de la plateforme et chacun d'eux peut déterminer lui-même le nombre de clients qu'il accepte. La plateforme fournit au praticien une liste de clients avec lesquels il est jumelé. Le praticien peut choisir un client particulier et consulter son profil, y compris ses préférences pour le counseling.

[19] Les parties s'entendent pour dire que [C1] a été jumelée avec la personne inscrite sur la plateforme Inkblot en avril 2021 et qu'une consultation gratuite a, à l'origine, été prévue pour le 10 avril 2021. La consultation a été annulée, puis les deux personnes se sont rencontrées par vidéo pour une première consultation sur Inkblot le 12 avril 2021. [C1] et la personne inscrite ont toutes deux parlé en anglais lors de la consultation. À cette occasion, la personne inscrite a suggéré à [C1] d'obtenir des services de thérapie offerts par son organisme sans but lucratif, FASS. [C1] et la personne inscrite n'ont pas eu d'autres interactions sur Inkblot, mais après la consultation, [C1] a communiqué avec la personne inscrite et FASS par courriel comme suit :

- a) Le 12 avril 2021, [REDACTED] a envoyé un courriel à la personne inscrite lui disant : « Pour faire suite à votre demande, je vous envoie un courriel afin d'obtenir une recommandation pour obtenir des services de thérapie visant à établir des limites personnelles et à travailler sur mon besoin d'avoir l'approbation des autres. »
- b) Le 17 avril 2021, la personne inscrite a répondu qu'elle recommanderait [C1] à des stagiaires travaillant pour FASS.
- c) Le 18 avril 2021, [C1] a reçu un courriel de FASS contenant un formulaire d'accueil en chinois simplifié.

- d) Le 18 avril 2021, [C1] a envoyé un courriel à la personne inscrite, indiquant ceci :
- Je pense avoir reçu le courriel de votre ONG, mais il est entièrement en chinois simplifié et je ne parle pas le mandarin. Il m'est absolument impossible de suivre une thérapie en chinois. Pour que vous sachiez, il serait peut-être préférable de clarifier ces points avec les clients potentiels avant de les recommander directement à votre ONG.
- e) Le 19 avril 2021, la personne inscrite a répondu à [REDACTED] par courriel pour lui expliquer que FASS offre un soutien bilingue. La personne inscrite a écrit : « Je vais demander à mon stagiaire de communiquer avec vous en anglais. Je m'excuse pour la confusion. Toutes mes excuses. »
- f) Le 19 avril 2021, FASS [C1] a envoyé un courriel à [C1] rédigé en anglais et indiquant qu'un stagiaire était disponible pour des sessions de thérapie. [C1] n'a pas répondu à ce courriel ou n'a pas obtenu les services de FASS. Au lieu de cela, le 19 avril 2021, [C1] a déposé une plainte auprès de l'Ordre.

[20] Malgré le fait que [C1] et la personne inscrite sont d'accord sur les faits de base et sur la courte durée de leurs interactions, elles ont présenté, au cours d'une audience de 12 jours, des points de vue très divergents sur ce qui s'est passé lors de la séance de consultation sur Inkblot le 19 avril 2021 et sur la question de savoir si la personne inscrite a commis des actes de faute professionnelle. Nous allons donc examiner la preuve déposée lors de l'audience, puis présenter la position de chaque partie, nos conclusions en ce qui a trait à la crédibilité et nos conclusions sur les allégations de faute professionnelle.

[21] Au total, sept personnes ont été appelées pour témoigner lors de l'audience. L'Ordre a convoqué quatre témoins factuels :

- a) [C1], qui a déposé une plainte auprès de l'Ordre concernant le refus de la personne inscrite de lui fournir des services de counseling pour cause de présumée discrimination raciale;
- b) Francine Reid, coordonnatrice des plaintes et de la discipline de l'Ordre;
- c) Bernadette Santiago, enquêtrice de l'Ordre; et
- d) Julie Lafleche, directrice principale de l'équipe des opérations du réseau de praticiens chez Inkblot.

[22] La personne inscrite, Yujia Zhu, a témoigné pour se défendre. L'Ordre et la personne inscrite ont également déposé chacun un affidavit rédigé par le personnel des cabinets de leurs avocats respectifs. Ces affidavits portaient sur diverses questions de divulgation et de procédure.

[23] L'Ordre a présenté deux témoins experts : M^{me} Charmaine Williams et Ena Chada. Pour les raisons que nous allons voir plus bas, le comité a qualifié M^{me} Williams d'experte et a admis son témoignage, mais n'a pas admis le témoignage d'expert de M^{me} Chada.

[24] Nous allons tout d'abord résumer les témoignages des témoins factuels, puis examiner le témoignage d'expert proposé par l'Ordre.

Preuve présentée par la plaignante [C1]

[25] [C1] réside en Corée du Sud et est propriétaire d'une entreprise de commerce électronique. Elle parle le cantonais et l'anglais et comprend un peu le mandarin. Elle sait lire l'anglais et le chinois traditionnel mais le chinois simplifié lui cause de la difficulté. En avril 2021, [C1] vivait au Canada. Elle a déménagé en Corée du Sud en mai 2021, où elle résidait au moment de l'audience.

[26] En avril 2021, [C1] a cherché à suivre de la thérapie en utilisant la plateforme Inkblot. Elle a rempli les formulaires d'inscription nécessaires sur la plateforme et a indiqué qu'elle avait besoin de counseling se rapportant à la dynamique des relations familiales chinoises, aux limites personnelles et au besoin d'approbation. Dans son témoignage, [C1] a déclaré que l'origine ethnique était un facteur important pour elle dans le choix d'un praticien, étant donné l'aspect culturellement spécifique des préoccupations qu'elle souhaitait aborder. Bien qu'il ne soit pas nécessaire que le praticien soit chinois, elle recherchait un thérapeute asiatique qui avait une compréhension culturelle pertinente de la dynamique familiale chinoise.

[27] Dans son témoignage, [C1] a déclaré avoir été jumelée avec la personne inscrite par le biais de la plateforme Inkblot et avoir rencontré la personne inscrite par vidéo le 12 avril 2021 pour une consultation initiale. Elle n'avait jamais parlé à la personne inscrite ou rencontré celle-ci avant ce premier rendez-vous et ne connaissait pas son ONG, FASS. Selon le témoignage de [C1], la consultation a duré cinq minutes ou moins. La personne inscrite a brusquement mis fin à la session dès qu'elle a vu [C1] sur son écran et constaté qu'elle était d'origine asiatique. [C1] a déclaré qu'au lieu de lui fournir des services de thérapie, la personne inscrite l'a orientée vers FASS, l'ONG fondé par la personne inscrite. [C1] a demandé à la personne inscrite la raison de l'aiguillage, et celle-ci lui a répondu qu'elle préférait orienter les clients chinois vers l'ONG.

[28] [C1] a déclaré dans son témoignage que, pendant la session, la personne inscrite ne lui a posé aucune question sur son origine ethnique et ne lui a pas fourni la possibilité de l'aiguiller vers d'autres ressources, le tout sans lui donner d'explication.

[29] Après la session sur Inkblot, [C1] a envoyé un courriel à la personne inscrite pour obtenir plus d'information sur la façon d'obtenir des services de thérapie par l'entremise de FASS. Comme il est indiqué plus haut, la personne inscrite a répondu qu'elle orienterait [C1] vers un stagiaire. [C1] a ensuite reçu un courriel de FASS écrit en chinois simplifié. [C1], qui ne parle pas le mandarin, a déclaré s'être sentie bouleversée, victime de discrimination et stéréotypée quand l'interne de la personne inscrite lui a envoyé un courriel de suivi en chinois simplifié, tenant pour acquis qu'elle pouvait le lire. [C1] a informé la personne inscrite qu'elle ne pouvait pas suivre de thérapie « ni en mandarin... ni en chinois ». La personne inscrite a répondu à [C1] pour la remercier de son courriel et l'informer que FASS fournissait des services bilingues et qu'elle demanderait à son stagiaire de communiquer en anglais. Elle a terminé son courriel en s'excusant pour la confusion.

[30] [C1] a déclaré n'avoir jamais reçu de services fournis par FASS ou par la personne inscrite. Pour [C1], il était pressant d'obtenir du counseling puisqu'elle voulait recevoir du soutien avant

de déménager en Corée en mai 2021. [C1] a finalement reçu des services de counseling d'une autre plateforme à ce moment-là.

[31] Le 19 avril 2021, après avoir reçu le dernier courriel de la personne inscrite, [C1] a déposé une plainte à l'Ordre. Dans sa plainte, elle décrit l'incident comme suit :

J'avais prévu une première session de thérapie avec la thérapeute, mais lorsqu'elle m'a vue à l'écran et a constaté que j'étais d'origine asiatique, elle m'a immédiatement dit qu'elle n'acceptait pas de clients chinois et m'a demandé de lui envoyer un courriel pour être aiguillée vers son ONG afin de recevoir des sessions gratuitement. Je lui ai demandé pourquoi elle n'acceptait pas de clients chinois, et elle m'a répondu que c'était pour les mettre à part, dans son ONG. Je pensais que cela était dû à la dynamique des relations familiales chinoises, différente de celle de l'Occident, et j'ai donc accepté de mettre fin à la séance comme elle me l'a demandé. Lorsque j'ai envoyé un courriel à son ONG, j'ai reçu une réponse rédigée entièrement en chinois simplifié. Je ne lis pas le chinois simplifié et je ne parle pas le mandarin. La thérapeute avait tenu beaucoup de choses pour acquises dès la première minute de notre conversation vidéo, sans confirmer aucun détail. J'ai été pour le moins surprise par sa déclaration « je n'accepte pas de clients chinois » (j'ai vécu toute ma vie au Canada et je n'ai JAMAIS entendu de telle déclaration auparavant, encore moins de la part d'une thérapeute d'origine chinoise!), mais elle n'a même pas vérifié si j'étais chinoise ou si je parlais mandarin [*sic*].

[32] Dans le formulaire de plainte, [C1] a exprimé sa préoccupation comme suit :

La personne inscrite a refusé de poursuivre la session pour des raisons de discrimination raciale. La personne inscrite avait des présuppositions à mon égard, qu'elle n'a pas confirmés auprès de moi [*sic*].

[33] [C1] a joint à son formulaire de plainte, à titre de pièce justificative, le courriel qu'elle a reçu de FASS le 12 avril 2021, lequel était en chinois simplifié.

[34] [C1] a déclaré avoir déposé sa plainte parce que c'était la première fois qu'elle se voyait refuser un service en raison de son origine chinoise. Elle était choquée par la manière dont elle a été traitée et contrariée de ne pas avoir reçu les services qu'elle demandait. [C1] a déclaré que cette expérience lui a fait sentir qu'elle était stigmatisée et victime de discrimination.

Témoignage de Francine Reid, coordonnatrice, Plaintes et discipline, à l'Ordre

[35] L'Ordre a appelé M^{me} Reid à témoigner en tant que deuxième témoin.

[36] M^{me} Reid est coordonnatrice des plaintes à l'Ordre. Elle est chargée de gérer les plaintes que l'Ordre reçoit, de les consigner dans une base de données et de superviser le processus de traitement des plaintes jusqu'à ce que celles-ci soient confiées à un enquêteur.

[37] M^{me} Reid a déclaré que l'Ordre a reçu la plainte de [C1] en avril 2021. Elle avait la responsabilité de consigner la plainte dans la base de données, d'accuser réception de la plainte à la plaignante et de faire en sorte que la plainte soit attribuée à un enquêteur.

[38] Le 11 août 2021, M^{me} Reid a envoyé à [C1] par courriel un accusé de réception de son formulaire de plainte dûment rempli concernant la conduite de la personne inscrite. M^{me} Reid a également demandé des informations supplémentaires à [C1], notamment le nom de l'ONG de la personne inscrite et, le cas échéant, une copie de la version anglaise du courriel qu'elle avait initialement reçue de FASS en mandarin le 18 avril 2021. M^{me} Reid a déclaré dans son témoignage qu'elle n'a pas reçu de réponse de la plaignante.

[39] Le 11 août 2021 également, M^{me} Reid a contacté la personne inscrite pour l'informer de la plainte. Dans sa lettre, M^{me} Reid a informé la personne inscrite comme suit : « Aucune réponse n'est requise de votre part pour le moment. Une fois qu'un enquêteur aura été affecté à la plainte, nous vous communiquerons une date limite pour déposer une réponse, si vous le souhaitez. En attendant, veuillez conserver cette correspondance dans vos dossiers. »

[40] M^{me} Reid a déclaré que la personne inscrite a répondu à ce courriel le jour même. Dans son courriel, la personne inscrite disait : « Nos sessions gratuites ont d'abord été lancées dans une communauté chinoise parlant mandarin, en février de cette année, et nous avons commencé à déployer notre service en anglais seulement le 22 mai de cette année. Veuillez vous reporter à la photo ci-jointe de notre post Instagram. » M^{me} Reid a reçu deux autres courriels de la personne inscrite le 11 août 2021. M^{me} Reid a accusé réception de ces trois courriels dans une réponse envoyée à la personne inscrite le 12 août 2021. La personne inscrite a ensuite envoyé un autre courriel le 12 août 2021, dans lequel elle écrivait : « Chère Francine, merci pour votre courriel. Sa plainte est invalide dès le départ. J'ai exposé huit faits dans le document ci-joint, accompagné de très nombreuses preuves de mon côté. Merci. » La personne inscrite a envoyé deux autres courriels à M^{me} Reid le 13 août 2021.

[41] Dans chacun de ses courriels, la personne inscrite a nié les allégations de [C1]. M^{me} Reid a témoigné que la personne inscrite avait remis en question la validité de la plainte, affirmant qu'elle et [C1] n'avaient pas de relation thérapeutique et accusant [C1] d'avoir des intentions malicieuses.

[42] Par exemple, dans la réponse finale, et la plus détaillée, envoyée par la personne inscrite le 12 août 2021 sous le titre « Ma défense », elle a déclaré que « cette cliente a déposé une plainte basée sur une interaction de deux minutes lors d'une consultation gratuite. Aucune transaction financière, aucune thérapie ni aucune compétence en psychothérapie n'est entrée en jeu. Il s'agissait simplement d'une recommandation. Par conséquent, cette plainte est invalide dès le départ. » La personne inscrite a également écrit :

La déclaration de [C1] est absolument fausse à 100 % et malicieuse parce qu'elle est basée sur de nombreuses suppositions qu'elle a faites à mon sujet sans aucune preuve ou presque. Vu ces suppositions scandaleuses sans aucune preuve concrète à l'appui, il est clair que la cliente a besoin d'aide pour résoudre l'internalisation qu'elle a faite de la situation et examiner ses croyances négatives profondes. Je lui recommande de trouver un thérapeute qui utilisera la TCC pour l'aider à modifier sa perception cognitive de la race, de l'identité et de sa propre intériorisation de la suprématie blanche et du colorisme. Sa plainte est un exemple typique d'autoprojection. De plus, le dépôt de cette plainte est un jeu de pouvoir visant à opprimer les autres.

... elle m'a confirmé son identité chinoise lors de notre brève consultation gratuite de deux minutes sur Inkblot. Cela remonte à longtemps et je ne me souviens pas des termes exacts.

[43] La personne inscrite a expliqué qu'elle a demandé à la cliente si elle était chinoise et lui a dit qu'en raison de problèmes de limites professionnelles, elle n'acceptait pas de clients chinois. La personne inscrite a déclaré :

La raison même pour laquelle je n'ai pas donné suite à la première consultation gratuite avec elle sur Inkblot est liée à mes limites professionnelles. Étant donné mon ONG FASS, j'utilise une plateforme de réseau social que presque tous les Chinois en Chine, aux États-Unis et au Canada utilisent, WeChat, et ce logiciel risque de compromettre complètement mes limites professionnelles.

...

Je ne sais pas si la plaignante figure dans ma liste de contacts [WeChat] ou si l'un de ses proches figure dans ma liste d'amis. Je n'ai ni le temps ni l'énergie de vérifier les milliers de contacts de ma liste WeChat. Je ne veux pas prendre le risque de compromettre mes limites professionnelles. J'avoue que c'est ce que j'ai réellement pensé. Elle a WeChat et je ne peux pas la considérer comme ma cliente. Vous me direz peut-être que je pense trop, mais en tant que professionnelle aidante, je suis d'avis qu'il vaut mieux faire preuve de prudence que de regrets.

[44] La personne inscrite a également nié avoir refusé de prendre [C1] comme cliente pour des raisons de discrimination raciale. Le 12 août 2021, elle a écrit :

Je suis une thérapeute chinoise-canadienne. Pourquoi est-ce que je ferais de la discrimination raciale envers une autre Chinoise-Canadienne?

[45] M^{me} Reid a déclaré que toutes les communications et tous les éléments de preuve, y compris les courriels, les documents et les pièces jointes, ont été soigneusement consignés et versés au dossier électronique en vue de l'enquête.

Témoignage de Bernadette Santiago, enquêtrice de l'Ordre

[46] La plainte déposée par [C1] contre la personne inscrite le 23 septembre 2021 a été confiée pour enquête à Bernadette Santiago environ cinq mois après le dépôt de la plainte.

[47] M^{me} Santiago a plus de 16 ans d'expérience dans le domaine des enquêtes menées par des organismes de réglementation. Elle a affirmé avoir mené des enquêtes pour le compte de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, du Bureau du commissaire à l'intégrité de l'Ontario, du Collège royal des chirurgiens-dentistes de l'Ontario et d'Aide juridique Ontario.

[48] M^{me} Santiago a soutenu que le 18 octobre 2021, elle a envoyé à la personne inscrite une lettre accompagnée d'une copie de la plainte que [C1] a déposée le 19 avril 2021. Dans cette lettre, M^{me} Santiago demandait à la personne inscrite de répondre à la plainte et lui a signalé que l'affaire faisait désormais l'objet d'une enquête active. La lettre accusait réception des communications

précédentes de la personne inscrite avec M^{me} Reid, qui avaient toutes été versées au dossier, et demandait une réponse supplémentaire avant le 17 novembre 2021.

[49] Le même jour, M^{me} Santiago a envoyé une lettre semblable avec des pièces jointes à [C1] décrivant le processus d'enquête. M^{me} Santiago a déclaré que les informations fournies par [C1] étaient claires et ne nécessitaient aucune précision supplémentaire.

[50] M^{me} Santiago a déclaré que la personne inscrite n'a pas répondu à la demande d'informations supplémentaires avant la date limite du 17 novembre 2021 qui avait été fixée dans la lettre du 18 octobre 2021. Elle a donné suite à cette demande en téléphonant à la personne inscrite le 19 novembre 2021. Au cours de cet appel, la personne inscrite a accusé réception du courriel du 18 octobre 2021, mais a expliqué qu'elle n'a pas reçu la lettre de M^{me} Santiago. Par conséquent, M^{me} Santiago a prolongé le délai jusqu'au 22 novembre 2021 afin de laisser plus de temps à la personne inscrite pour répondre. M^{me} Santiago a déclaré que la personne inscrite a fourni, dans un courriel daté du 19 novembre 2021, des informations supplémentaires en réponse à cet appel téléphonique de suivi.

[51] M^{me} Santiago a déclaré dans son témoignage qu'elle n'avait eu aucun entretien officiel au cours de l'enquête ni avec [C1] ni avec la personne inscrite, parce que la procédure reposait sur des observations écrites.

[52] Après avoir reçu les observations de la personne inscrite le 19 novembre 2021 et après avoir terminé l'enquête, M^{me} Santiago a rédigé un rapport détaillé à l'intention du comité des plaintes. Ce rapport comprenait un sommaire de la plainte et un compte rendu complet de l'enquête.

Témoignage de Julie Lafleche, directrice principale de l'équipe des opérations du réseau de praticiens, plateforme en ligne Inkblot

[53] Julie Lafleche occupe le poste de directrice principale chez Inkblot Therapy.

[54] M^{me} Lafleche a témoigné au sujet du processus qu'utilisait Inkblot pour recruter des praticiens et jumeler les clients avec les praticiens en 2021. Elle a expliqué que la mission de la plateforme Inkblot est d'offrir des services accessibles et abordables. Les clients doivent effectuer leur paiement directement à Inkblot, qui verse ensuite la partie requise au praticien.

[55] M^{me} Lafleche a expliqué, comme il est décrit plus haut, que les clients s'inscrivent sur la plateforme Inkblot et donnent des informations telles que leur nom, leur courriel, leurs coordonnées et remplissent ensuite un questionnaire de jumelage indiquant le type de soutien qu'ils recherchent et leurs préférences au niveau de leur disponibilité et de la mesure dans laquelle ils sont prêts à chercher un soutien. L'algorithme de jumelage tient compte de toutes les préférences et jumelle les clients avec les praticiens les plus appropriés.

[56] M^{me} Lafleche a expliqué que les praticiens inscrits sur la plateforme Inkblot indiquent leurs disponibilités et leurs domaines de spécialisation.

[57] Les praticiens peuvent déterminer le nombre de clients qu'ils peuvent accepter et indiquer leurs disponibilités dans leur calendrier. M^{me} Lafleche a expliqué que leur profil apparaît lorsque

les clients font des recherches et quand un praticien a atteint sa capacité maximale, il peut désactiver la fonction de jumelage, si bien qu'aucun client ne pourrait être jumelé avec lui.

[58] Si un client estime que le praticien sélectionné ne lui convient pas, il peut immédiatement annuler le jumelage avec ce praticien et recommencer le processus de jumelage afin d'en sélectionner un autre. M^{me} Lafleche a expliqué que, si un client rompt le jumelage avec un praticien et se jumelle avec un nouveau praticien, son profil reste visible pour le praticien initial, mais il est gelé à la date à laquelle le client a rompu le jumelage avec le praticien. Même si un praticien n'est plus inscrit sur Inkblot, il a toujours accès à la plateforme contenant les informations sur les clients; ces informations sont conservées pour la durée requise par les règles de l'organisme de réglementation.

[59] M^{me} Lafleche a dit qu'en 2021, les sessions de consultation initiale duraient de 15 à 30 minutes et servaient à déterminer si les questions qu'un client souhaitait aborder relevaient du domaine de compétence du praticien avec lequel il était jumelé. Bien que ce ne soit pas obligatoire, un praticien peut choisir de conserver les notes des sessions qui sont stockées sur la plateforme. En plus du praticien, seulement quelques membres du personnel d'Inkblot ont accès à ces notes cliniques.

[60] M^{me} Lafleche a indiqué que [C1] s'était inscrite sur la plateforme le 9 avril 2021 et avait été jumelée avec un praticien à l'aide d'un algorithme, en fonction de ses préférences et de ses disponibilités.

[61] Si une session est annulée, le système Inkblot note l'annulation et indique qui l'a effectuée. M^{me} Lafleche a ajouté que [C1] avait réservé une session initiale le 10 avril 2021 et que cette session a été annulée par la praticienne.

[62] M^{me} Lafleche a dit que la personne inscrite a quitté la plateforme Inkblot en mai 2021.

Témoignage de Yujia Zhu, personne inscrite

[63] La personne inscrite a témoigné en son propre nom. Elle n'a appelé aucun autre témoin à comparaître à l'audience (sauf l'affidavit du clerc d'avocat sur les questions de divulgation et de procédure).

[64] M^{me} Zhu a dit qu'elle est une Canadienne d'origine chinoise de première génération, originaire de la Chine continentale. Elle a immigré au Canada en 2008. Elle parle couramment le cantonais, le mandarin et l'anglais. Elle est titulaire d'un baccalauréat ès arts avec spécialisation en religion, en études sur la diversité sexuelle, en études sur les femmes et le genre, et en études juives de l'Université de Toronto. Elle est également titulaire d'une maîtrise ès sciences en travail social de l'Université Columbia, à New York.

[65] M^{me} Zhu est inscrite à l'Ordre à titre de travailleuse sociale depuis octobre 2019. Elle était auparavant inscrite en Alberta.

[66] M^{me} Zhu a dit que depuis 2020, elle n'avait qu'un seul client régulier en pratique privée. Depuis 2021, elle refuse d'accepter de nouveaux clients. Elle offre plutôt aux clients potentiels d'autres solutions pour les aider à obtenir l'aide qu'ils recherchent, notamment par le biais de FASS et de sa chaîne YouTube, qui proposent des vidéos de psychoéducation et des vidéos portant

sur la justice sociale, l'intersectionnalité, les techniques de méditation et les techniques de soin de soi.

[67] La personne inscrite a décrit l'organisme FASS, dont elle est la fondatrice, comme un service de santé mentale autofinancé, communautaire et sans but lucratif. FASS offre du soutien de santé mentale, des programmes de psychoéducation et des webinaires d'éducation sur la justice sociale, ainsi qu'une plateforme gratuite de référencement pour les thérapeutes. Selon elle, les stagiaires cliniques de FASS maîtrisent à la fois le chinois et l'anglais. En avril 2021, FASS avait deux sites Web, l'un en chinois et l'autre en anglais.

[68] La personne inscrite a déclaré avoir pris contact pour la première fois avec [C1] en avril 2021 sur la plateforme Inkblot; M^{me} Zhu était inscrite sur cette plateforme en tant que thérapeute depuis 2020. Selon la personne inscrite, quand un client et un thérapeute sont jumelés sur Inkblot, une première séance gratuite de « prise de contact » est réservée afin de déterminer si, du point de vue thérapeutique, leur jumelage leur convient mutuellement. [C1] a pris rendez-vous avec la personne inscrite le 10 avril 2021; toutefois, la personne inscrite a déclaré avoir annulé cette séance parce qu'elle ne pouvait pas accepter de nouveaux clients à ce moment-là. [C1] a ensuite pris un autre rendez-vous pour le 12 avril 2021 et, bien que M^{me} Zhu ait envisagé d'annuler ce deuxième rendez-vous, elle a décidé de procéder à la consultation parce qu'elle craignait que [C1] ait eu besoin d'aide et pensant qu'elle pourrait bénéficier d'un aiguillage vers des ressources appropriées.

[69] La personne inscrite a dit qu'avant la consultation avec [C1] le 12 avril 2021, elle a pu accéder au profil de [C1] sur la plateforme Inkblot et qu'à partir de ces informations, elle savait que [C1] cherchait de l'aide pour gérer la dynamique familiale et le stress. La personne inscrite savait également que [C1] parlait anglais et que son traitement n'était couvert par aucune assurance.

[70] Au cours de la première session, [C1] a dit à la personne inscrite qu'elle cherchait de l'aide pour des problèmes liés à la dynamique familiale, à son besoin d'obtenir l'approbation des autres et à sa difficulté à établir des limites personnelles. La personne inscrite a déclaré avoir informé [C1] qu'elle n'acceptait pas de nouveaux clients parce que son horaire chargé ne le lui permettait pas. Elle a ajouté que cette explication était conforme à ce qu'elle disait à tous les clients potentiels.

[71] La personne inscrite a affirmé qu'en plus de dire à [C1] qu'elle n'acceptait pas de nouveaux clients, elle lui a suggéré plusieurs options de rechange. Tout d'abord, elle a conseillé à [C1] de retourner sur la plateforme Inkblot afin de se déjumeler de la personne inscrite et de se réinscrire auprès d'autres thérapeutes sur Inkblot. Ensuite, elle a suggéré à [C1] de contacter FASS afin d'obtenir des services de santé mentale gratuits et illimités donnés par ses stagiaires cliniques. Enfin, elle a suggéré à [C1] d'aller sur le site PsychologyToday.com, qui donne une liste exhaustive de thérapeutes issus de différents pays.

[72] La personne inscrite a affirmé avoir rejeté [C1] à deux reprises lors de la première session et lui avoir dit qu'elle ne l'acceptait pas comme cliente en raison de son emploi du temps. Elle a ajouté que [C1] lui a alors posé une question hypothétique :

Elle m'a demandé si je l'accepterais comme cliente si j'avais du temps à l'avenir. J'ai d'abord vérifié si son père était également Chinois afin d'avoir une idée de la dynamique familiale du point de vue d'une analyse fondée sur le genre. Je lui ai

demandé : [C1] est un nom chinois, n'est-ce pas? Puis je lui ai dit que si je l'acceptais comme cliente à l'avenir, la question potentielle des limites professionnelles me préoccupait.

[73] M^{me} Zhu a déclaré que cela répondait à la question hypothétique de [C1] concernant la possibilité de l'accepter comme cliente à l'avenir, mais quand elle a refusé [C1] comme cliente en avril 2021, c'était parce qu'elle n'avait pas le temps d'accepter de nouveaux clients.

[74] Selon le témoignage de la personne inscrite, sa session avec [C1] a été courte, intentionnellement. Elle a estimé que la session avait duré de deux à cinq minutes. Elle a expliqué qu'elle avait écourté la session parce qu'en tant que superviseuse clinique de tous les stagiaires de FASS, il était possible qu'elle se retrouve à superviser un stagiaire clinique qui finirait par travailler avec [C1] et qu'elle souhaitait rester neutre pour la supervision future du cas de [C1].

[75] [C1] a accepté d'envoyer un courriel à FASS pour demander d'obtenir les services de cet organisme. M^{me} Zhu a déclaré que [C1] a quitté la session apparemment satisfaite, surtout après avoir appris qu'elle pourrait obtenir des services gratuits illimités offerts par FASS.

[76] La personne inscrite a dit que si elle n'avait pas été à la tête de FASS, elle aurait accepté [C1] comme cliente mais qu'en raison de contraintes de temps, elle n'était pas en mesure de le faire.

[77] La personne inscrite a dit qu'à la suite à la consultation du 12 avril 2021, [C1] lui a envoyé un courriel pour demander les services de FASS. La personne inscrite a transmis le courriel de [C1] à son stagiaire bilingue (chinois et anglais) et lui a demandé d'envoyer à [C1] un formulaire d'accueil et de consentement afin de fixer la première session avec [C1]. La stagiaire a contacté [C1] pour fixer un rendez-vous.

[78] La personne inscrite a dit qu'elle n'a pas demandé à sa stagiaire de répondre à [C1] dans une langue particulière. En raison d'une erreur administrative, le stagiaire a envoyé à [C1] le formulaire d'accueil en chinois simplifié. La personne inscrite savait, d'après la première session sur Inkblot et le profil de [C1], que [C1] parlait anglais, et elle n'a pas tenu pour acquis que [C1] pouvait parler d'autres langues.

[79] [C1] a envoyé un courriel à la personne inscrite pour lui indiquer qu'elle avait reçu un courriel de l'ONG en chinois simplifié et qu'elle ne pouvait pas le lire parce qu'elle ne parlait pas le mandarin. [C1] a déclaré que ce courriel l'avait troublée.

[80] La personne inscrite a déclaré s'être excusée à [C1] et avoir précisé dans sa réponse que FASS offrait un soutien bilingue et qu'elle demanderait à sa stagiaire de communiquer avec [C1] en anglais. Le 19 avril 2021, la stagiaire de la personne inscrite a envoyé à [C1] le courriel de consentement et d'admission en anglais. [C1] n'a pas répondu à ce courriel.

[81] La personne inscrite a expliqué qu'elle a fondé FASS afin de réduire les obstacles auxquels se heurtent de nombreux membres de la communauté chinoise du Canada pour obtenir des services de santé mentale. Elle a souligné l'importance de la sensibilité culturelle et linguistique dans les services de santé mentale. Elle a expliqué qu'en Chine continentale, le mandarin est la langue principale et que de nombreuses personnes originaires de Chine ont de la difficulté à trouver des thérapeutes qui parlent le mandarin. La personne inscrite a également expliqué que la raison pour

laquelle elle voulait offrir des services de santé mentale gratuits et illimités par le biais de son organisme était d'établir un lien de confiance au sein de la communauté qu'elle voulait servir.

[82] La personne inscrite a dit que l'application WeChat est un outil de marketing essentiel pour FASS parce que WeChat est utilisé par les Chinois partout dans le monde. L'une des fonctionnalités de WeChat permet aux utilisateurs de masquer leur numéro de téléphone à leurs contacts et de communiquer plutôt à l'aide d'un identifiant WeChat unique ou de leur code QR. La personne inscrite a un compte WeChat comportant des milliers de contacts. Elle ne sait pas qui ils sont ni quels sont leurs vrais noms. Elle a déclaré qu'elle ne saura pas, à partir du nom d'une personne, si elle a déjà interagi avec cette personne sur WeChat.

[83] La personne inscrite a déclaré avoir partagé beaucoup d'informations à son propre sujet sur son compte WeChat. Elle se présente comme une travailleuse sociale et donne des renseignements sur son parcours universitaire, ses expériences, sa vision et sa mission. Sur WeChat, elle a partagé publiquement beaucoup de choses à son propre sujet, notamment ses difficultés personnelles, les tensions au sein de sa famille et ses antécédents de problèmes mentaux. Elle dit avoir discuté avec une centaine de personnes par jour en moyenne sur WeChat entre février et avril 2021. Ces personnes n'ont pas besoin de l'ajouter comme « amie » sur WeChat pour consulter ses informations personnelles. La grande majorité des personnes qui l'ont contactée sur WeChat étaient des clients potentiels de FASS à la recherche d'un soutien à la santé mentale illimité et gratuit.

[84] La personne inscrite a exprimé ses préoccupations au sujet des limites professionnelles découlant de son engagement sur WeChat. Elle a reconnu qu'il lui incombait de déterminer les limites, d'être consciente du terrain glissant et de ne pas brouiller les limites. Vu ces préoccupations, en avril 2021, la personne inscrite n'a pas eu l'intention d'accepter de nouveaux clients dans les années à venir.

[85] La personne inscrite a reçu un courriel de M^{me} Reid de l'Ordre en août 2021, quatre mois après le dépôt de la plainte de [C1]. Lorsqu'elle a reçu la plainte, elle s'est sentie en colère, confuse et frustrée. Elle était blessée parce qu'elle ne voulait que ce qu'il y a de mieux pour [C1] et qu'elle avait créé FASS pour aider les Canadiens d'origine chinoise comme [C1]. Elle a estimé qu'il lui fallait répondre immédiatement à l'Ordre et a envoyé plusieurs courriels à M^{me} Reid avec des réponses écrites aux points soulevés dans la plainte. La personne inscrite a déclaré qu'elle pensait qu'on lui demandait de prouver qu'elle n'avait pas fait de discrimination raciale à l'égard d'une autre Canadienne d'origine chinoise et qu'elle n'était pas raciste. Son intention était d'expliquer la ligne de conduite qu'elle a adoptée avec [C1].

[86] Dans une réponse à M^{me} Reid, la personne inscrite a expliqué que FASS « a lancé son service en anglais seulement le 22 mai, et pas avant cette date. » Elle a expliqué que, lorsqu'elle a fait cette déclaration, elle voulait dire que la page Web du service en anglais de FASS n'était pas opérationnelle avant le 22 mai 2021, mais qu'un soutien bilingue était offert aux clients avant cette date. Elle a ajouté qu'elle a fourni à l'Ordre des preuves démontrant que FASS offrait des services en anglais et que le stagiaire qui s'était occupé de [C1] était bilingue et avait envoyé des courriels en anglais à [C1].

[87] La personne inscrite a décidé de mettre fin à son affiliation à Inkblot peu de temps auparavant, mais qu'elle avait oublié de le faire, ce qui a permis à [C1] de s'inscrire à une

consultation gratuite avec elle en avril 2021. La dernière fois qu'elle a accepté un client par le biais d'Inkblot remonte à 2020.

Témoignage de M^{me} Charmaine Williams, témoin expert proposé

[88] L'Ordre a appelé M^{me} Charmaine Williams à témoigner à titre de témoin expert afin de donner son opinion sur deux questions fondées sur des faits hypothétiques : premièrement, si la question des limites professionnelles ou des conflits d'intérêts existait entre la personne inscrite et [C1], et deuxièmement, si les raisons invoquées par la personne inscrite pour refuser de prendre [C1] comme cliente étaient légitimes.

[89] M^{me} Williams est une travailleuse sociale inscrite et titulaire d'une maîtrise et d'un doctorat en travail social. Au moment de son témoignage, elle était doyenne de la faculté de travail social de l'Université de Toronto.

[90] L'Ordre a demandé que M^{me} Williams soit reconnue comme témoin expert sur les questions des limites professionnelles, des conflits d'intérêts et de la compétence culturelle dans l'exercice du travail social, tout particulièrement en ce qui concerne les communautés ethniques et autochtones.

[91] L'avocate de la personne inscrite s'est opposée à ce que le sous-comité reconnaisse M^{me} Williams comme témoin expert sur les questions mentionnées. Elle estimait que M^{me} Williams n'était pas qualifiée pour traiter des questions se rapportant à la communauté chinoise-canadienne. L'avocate de la personne inscrite a également fait valoir que le témoignage de M^{me} Williams n'était ni pertinent ni nécessaire et qu'il posait un risque élevé de préjudice pour la personne inscrite si le sous-comité tenait compte de la preuve fournie par M^{me} Williams.

[92] Les avocats ont convenu de procéder à un *voir-dire* afin de statuer sur l'objection de la personne inscrite. Le sous-comité a conclu que M^{me} Williams était dûment qualifiée, à titre d'experte, dans les domaines désignés par l'Ordre, à savoir les limites professionnelles, les conflits d'intérêts et la compétence culturelle dans l'exercice du travail social, surtout en ce qui concerne les communautés ethniques et autochtones. Le sous-comité a ensuite statué que le témoignage d'expert de M^{me} Williams était admissible. Les motifs du sous-comité étaient les suivants.

(i) *Voir-dire* et décision concernant les qualifications de M^{me} Williams

[93] M^{me} Williams a présenté ses nombreuses qualifications professionnelles et sa vaste expérience. Comme déjà indiqué, elle est titulaire d'une maîtrise en travail social et a obtenu son doctorat en travail social à l'Université de Toronto en 2002. Depuis ce temps, elle a gravi les échelons à l'Université de Toronto. Elle est actuellement doyenne de la faculté de travail social. M^{me} Williams a occupé des fonctions et des postes universitaires et administratifs, notamment ceux de responsable de la lutte contre le racisme et de la diversité culturelle, et de vice-doyenne des étudiants à l'École d'études supérieures. Elle a également travaillé comme conseillère sur les programmes d'accès, poste dans lequel elle a mis sur pied des initiatives visant à améliorer l'accès des groupes sous-représentés à l'Université.

[94] M^{me} Williams a travaillé pendant dix ans comme travailleuse sociale au Centre de toxicomanie et de santé mentale. Au cours de cette période, elle a fourni des services de première ligne en psychiatrie générale et mis en place un groupe de travail axé sur les services de santé

mentale ethniques et raciaux. Cette initiative visait à améliorer l'accessibilité des services et la compétence culturelle dans le domaine des services de santé mentale pour les communautés ethniques et raciales minoritaires. Dans le cadre de ses fonctions, M^{me} Williams a donné des formations sur la diversité et la lutte contre le racisme, jetant ainsi les bases de ses futurs travaux universitaires dans ces domaines.

[95] Dans son témoignage, M^{me} Williams a expliqué que ses recherches sont axées sur les intersections entre l'équité, la diversité et la prestation efficace des services. Elle a publié de nombreux articles sur des sujets tels que la compétence culturelle, les pratiques antiracistes dans les services de santé et l'équité des services pour les groupes marginalisés, notamment les communautés noires et les femmes appartenant à des minorités raciales. Elle a expliqué que ses travaux portaient notamment sur les soins de santé primaires et la prestation de services de santé mentale pour les minorités raciales, ethniques et sexuelles et mettaient l'accent sur le VIH et la santé mentale.

[96] M^{me} Williams a déclaré avoir élaboré et donné plusieurs cours portant sur les limites professionnelles, l'éthique et la compétence culturelle dans le domaine du travail social. Elle définit la compétence culturelle comme la manière dont un système sert efficacement les personnes de toutes les diversités culturelles et autres, et que la compétence culturelle englobe tout, depuis les politiques du système et des organismes qui le composent jusqu'aux interactions interpersonnelles entre les fournisseurs de services et leurs clients.

[97] M^{me} Williams a parlé de la pertinence de son travail dans cette affaire et a souligné que la pratique éthique du travail social repose sur les considérations se rapportant aux limites professionnelles et aux conflits d'intérêts, surtout pour les praticiens qui servent leurs propres communautés. Elle a expliqué qu'à mesure que le domaine se diversifie, de plus en plus de praticiens travaillent directement au sein des communautés qu'ils représentent, ce qui accroît le besoin de formation et de sensibilisation aux conflits potentiels.

[98] Le critère applicable à la présentation d'une preuve d'expert est régi par les principes établis par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *R c. Mohan*, [1994] 2 RCS 9, tels que précisés dans les affaires ultérieures, notamment *White Burgess Langille Inman c. Abbott and Haliburton Co*, 2015 RCS 23. L'opinion d'expert présentée par une partie doit satisfaire aux critères suivants :

- a) Pertinence : La preuve doit être pertinente dans l'affaire en question.
- b) Nécessité : La preuve doit être nécessaire pour aider le juge des faits.
- c) Absence de règle d'exclusion : La preuve ne doit pas être exclue par une autre règle de preuve.
- d) Expert qualifié : L'expert doit être dûment qualifié.
- e) Indépendance et impartialité : L'expert doit être indépendant et impartial.
- f) Rôle de contrôle : Le juge doit s'assurer que la preuve est fiable et que sa valeur probante l'emporte sur tout effet préjudiciable.

[99] Les parties ont convenu que l'article 15 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, LRO 1990, chap. S.22, régit l'admissibilité de la preuve dans le cadre de cette audience-ci. Cette disposition aborde l'admissibilité de la preuve avec plus de souplesse que les règles strictes applicables dans le cadre d'une procédure judiciaire. Sous réserve des paragraphes 15 (2) et (3) de cette loi, un tribunal peut admettre en preuve au cours d'une audience des « preuves testimoniales » et « des écrits et des objets » qui sont pertinents à l'objet de l'instance, qu'ils soient admissibles ou non en preuve devant un tribunal judiciaire. La pertinente repose sur la logique et le bon sens.

[100] Aux termes de l'article 15 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, dans cette instance-ci, le critère applicable à la présentation d'une opinion d'expert en preuve selon les règles de preuve n'a pas besoin d'être satisfait pour admettre une preuve d'expert. Toutefois, même si un critère plus strict était appliqué, le sous-comité a déterminé que M^{me} Williams était dûment qualifiée.

[101] Dans la décision *Mohan*, la Cour suprême du Canada a précisé comme suit l'exigence relative à la qualification adéquate d'un expert :

La preuve doit être présentée par un témoin qui a démontré avoir acquis des connaissances spéciales ou particulières par l'étude ou l'expérience dans les domaines sur lesquels il s'engage à témoigner.

[102] Le sous-comité a conclu que M^{me} Williams possède des connaissances acquises par l'étude, la recherche et l'expérience sur les questions des limites professionnelles, des conflits d'intérêts et de la compétence culturelle.

[103] L'Ordre n'a pas fait appel à M^{me} Williams en tant qu'experte de la culture chinoise, mais plutôt en tant qu'experte sur les questions des limites professionnelles, des conflits d'intérêts et de la compétence culturelle. Ses recherches ont porté sur les questions de race, de racialisation et de racisme. Son expertise va au-delà de toute communauté culturelle ou ethnique particulière.

[104] La personne inscrite a soulevé le manque d'expérience de M^{me} Williams dans le domaine de la pratique privée pour justifier le refus de sa qualification. Le sous-comité a conclu que M^{me} Williams possède des connaissances spécialisées dans le domaine de la pratique privée en tant que chercheuse et éducatrice. M^{me} Williams a déclaré avoir enseigné les normes d'exercice de l'Ordre dans le cadre du programme d'études en travail social.

[105] Par conséquent, le sous-comité a conclu que M^{me} Williams était qualifiée pour témoigner en tant qu'experte sur les questions des limites professionnelles, des conflits d'intérêts et de la compétence culturelle dans l'exercice de travail social, tout particulièrement en ce qui concerne les communautés ethniques et autochtones.

(ii) Voir-dire et décision sur l'admissibilité du témoignage d'expert de M^{me} Williams

[106] Après avoir conclu que M^{me} Williams était dûment qualifiée en tant qu'experte, le sous-comité a ordonné la poursuite du *voir-dire* afin que M^{me} Williams puisse témoigner en qualité d'experte dans cette affaire. Le sous-comité a ensuite entendu les arguments et rendu la décision d'admettre le témoignage de M^{me} Williams.

Témoignage d'expert de M^{me} Williams

[107] M^{me} Williams a rédigé un rapport exposant son opinion sur l'application de certaines normes de l'Ordre à un ensemble de faits hypothétiques. Pour formuler son opinion, elle s'est concentrée sur les normes suivantes du Manuel des normes d'exercice de l'Ordre, telles qu'elles étaient applicables au moment des événements survenus :

- a) Principe II, Compétence et intégrité :
 - (i) Interprétation 2.2.1, selon laquelle M^{me} Williams a traité du conflit d'intérêts, notamment en donnant une définition d'un conflit d'intérêts et en présentant les mesures que les personnes inscrites doivent prendre si elles craignent d'être en conflit d'intérêts;
 - (ii) Interprétation 2.2.9, qui, selon M^{me} Williams, explique que les personnes inscrites à l'Ordre doivent encourager la justice sociale et prôner le changement social au nom de leurs clients;
- b) Principe III, Responsabilité envers les clients :
 - (iii) Interprétation 3.4, selon laquelle les membres de l'Ordre ne doivent pas faire de discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique, la langue ou d'autres facteurs, et doivent se conformer au *Code des droits de la personne* de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. H.19 (le « *Code* »);
 - (iv) Interprétation 3.5, qui porte sur les mesures qu'une personne inscrite de l'Ordre doit prendre si elle ne peut pas ou ne veut pas fournir l'aide professionnelle demandée;
 - (v) Interprétation 3.10, qui porte sur les mesures qu'une personne inscrite à l'Ordre doit prendre lorsqu'elle prévoit terminer ou interrompre les services fournis à des clients.

[108] L'avocat de l'Ordre a demandé à M^{me} Williams de donner son avis sur la question de savoir si [C1] était une cliente de la personne inscrite. M^{me} Williams a estimé que [C1] était une cliente de la personne inscrite dans la mesure où elle a reçu des services de M^{me} Zhu, qui s'est présentée comme une travailleuse sociale. Le service reçu était une évaluation. Le site Web et Inkblot indiquent qu'il est possible de réserver une session gratuite de consultation d'une durée de 15 minutes et que l'objectif de cette consultation est de faire connaissance avec le thérapeute choisi, de lui poser des questions et de s'assurer que les deux personnes s'entendent bien. La rencontre avec un client pour faire connaissance, établir une relation et se poser des questions mutuellement fait partie d'une évaluation, ce qui relève du champ d'application de l'exercice du travail social tel que le définissent les normes de l'Ordre.

[109] M^{me} Williams a expliqué que le Manuel décrit le champ d'application de la profession de travailleur social, qui inclut, au point TS1, « la prestation de services de mesure, de diagnostic, de traitement et d'évaluation dans le cadre de la relation entre le travailleur social et le client. » Le point TS1 comporte deux éléments, qui étaient tous deux présents dans ce cas-ci. Premièrement, il y a une relation qui existe entre la travailleuse sociale et la personne qui la consulte pour obtenir

des services. Deuxièmement, il y a au moins une évaluation, au cours de laquelle ces deux personnes ont discuté des besoins et des préférences de la cliente. La personne inscrite a déclaré avoir proposé des références à [C1], ce qui constituerait le résultat de l'évaluation et nécessiterait le recueil d'informations auprès de la cliente. Par conséquent, une telle évaluation équivaldrait à fournir des services qui relèvent du champ d'application du travail social, tel qu'il est défini dans les normes de l'Ordre.

[110] M^{me} Williams a expliqué qu'il était possible qu'à la fin d'une première session, le travailleur social et le client déterminent qu'ils ne sont pas compatibles et que le travailleur social dirige le client vers un autre professionnel, mais qu'il s'agit là d'un résultat de l'évaluation, qui relève elle-même du champ d'activité du travail social. Selon M^{me} Williams, le fait qu'une personne soit ou non le client d'une personne inscrite ne dépend pas d'un échange d'argent, mais du fait que cette personne demande et reçoit des services du travailleur social.

[111] M^{me} Williams a ajouté que, selon elle, lorsque le praticien décide de ne plus fournir de services, ou bien il met fin à ses services, ou bien il dirige le client vers un autre praticien. Dans les deux cas, la personne reste un client. Le fait que la personne inscrite ne voit plus la cliente après cette rencontre ne change rien au fait qu'elle était cliente pendant la rencontre.

[112] M^{me} Williams a ajouté que, lorsqu'une séance est courte, cela peut indiquer que la personne inscrite a fait une mauvaise évaluation et n'a peut-être pas recueilli suffisamment d'informations. Cela soulève la question de savoir comment la personne inscrite a pu faire un aiguillage sans avoir effectué une évaluation adéquate.

[113] Elle a précisé que, dans ce cas-ci, il fallait tenir compte du fait que, dans le scénario hypothétique qui lui a été présenté, la cliente avait été jumelée avec la personne inscrite et, d'après les informations fournies sur la plateforme Inkblot, la cliente s'attendait à bénéficier d'une consultation de 15 à 30 minutes. Cela indique que la cliente recevait des services.

[114] M^{me} Williams a expliqué que l'interprétation 3.4 du Manuel stipule que les personnes inscrites ne doivent exercer aucune discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique, la langue ou d'autres motifs. Par conséquent, la race, l'origine ethnique ou la nationalité d'une personne ne constitue pas un motif valable pour refuser de fournir des services à cette personne.

[115] M^{me} Williams s'est prononcée sur les normes de la profession portant sur les conflits d'intérêts et les limites professionnelles. Elle a décrit les conflits d'intérêts comme des conflits découlant de relations familiales, amicales, financières ou sociales qui compromettent le jugement de la personne inscrite ou mettent le client en danger. Elle a expliqué qu'à son avis, les limites sont maintenues afin de préserver l'intégrité de la relation thérapeutique. Les limites doivent être maintenues afin que le travailleur social et le client puissent travailler ensemble efficacement.

[116] Selon M^{me} Williams, il n'y avait pas de problème de limites professionnelles ou de conflit d'intérêts entre [C1] et la personne inscrite découlant de l'activité de la personne inscrite sur WeChat ou de son travail de défense des droits.

[117] M^{me} Williams a déclaré que les normes de l'Ordre guident les personnes inscrites sur la façon de déterminer s'il y a un conflit d'intérêts ou un problème de limites. Selon elle, il est important qu'une personne inscrite recueille des informations afin d'évaluer s'il existe un conflit d'intérêts. Elle a cité l'interprétation 2.2.1 du Manuel qui stipule que si une situation de conflit

d'intérêts survient, la personne inscrite doit prendre « des mesures appropriées pour faire face au conflit d'intérêts et l'éliminer. »

[118] Lors de son interrogatoire, on a demandé à M^{me} Williams d'imaginer qu'une travailleuse sociale inscrite dise à une personne qui demande ses services : « [C1] est un nom de famille chinois, n'est-ce pas? » et que la personne réponde « Oui », après quoi la travailleuse sociale répond « Vous êtes donc Chinoise, et en raison de problèmes de limites, je n'accepte pas de clients chinois ». Dans ce scénario, M^{me} Williams a déclaré que, selon elle, la travailleuse sociale n'a fait aucun effort pour obtenir des informations qui lui permettent de déterminer s'il y avait un conflit d'intérêts ou un problème de limites avant de refuser le service. À son avis, la réponse de la personne inscrite n'est pas conforme à la norme. La norme exige que la personne inscrite discute de la situation avec le client, pose des questions, précise les choses et explore les possibilités. Si la travailleuse sociale a des inquiétudes au sujet des limites ou d'un conflit d'intérêts en raison de son activité WeChat, elle devrait vérifier si le client est également sur WeChat.

[119] On a demandé à M^{me} Williams s'il y avait lieu de s'inquiéter d'un conflit d'intérêts ou d'un problème de limites dans une situation hypothétique où la personne qui demande des services appartient à la communauté chinoise-canadienne, et où la personne inscrite appartient également à cette communauté, est très active au sein de la communauté chinoise-canadienne et a acquis une certaine notoriété en raison de son activisme. M^{me} Williams a dit qu'à son avis, les normes prévoient que les travailleurs sociaux s'engagent dans la défense des intérêts des communautés dont ils s'occupent, et que cela fait partie de l'intégrité dans la pratique.

[120] Elle a expliqué qu'il s'agit également d'une question dont il faut discuter avec le client pour comprendre le point de vue du client et évaluer s'il existe réellement un problème de limites ou un conflit d'intérêts.

[121] D'après les faits hypothétiques présentés à M^{me} Williams, elle a estimé qu'il n'y avait pas de raison légitime pour que la travailleuse sociale refuse de continuer de fournir ses services à la cliente. M^{me} Williams a déclaré qu'il ne serait pas correct pour un travailleur social de simplement dire qu'il ne peut pas fournir de services parce que le client potentiel est Chinois et qu'il existe un problème de limites. Il n'y avait pas suffisamment d'informations pour déterminer s'il y avait effectivement un problème de limites, ni pour réfléchir à la façon de gérer ce problème.

[122] Lors du contre-interrogatoire, M^{me} Williams a reconnu que si la travailleuse sociale refusait des clients parce qu'elle craignait de se retrouver dans une situation de conflit d'intérêts ou en contravention des exigences de la loi ou des exigences éthiques, la chose à faire, conformément aux normes, serait de diriger le client vers un autre professionnel. M^{me} Williams a également convenu que les limites professionnelles ne sont pas « universelles » et qu'elles doivent être déterminées en fonction de la relation avec le client. Selon elle, la manière dont les travailleurs sociaux établissent leurs limites peut être influencée par la culture, et leur compréhension de ces limites peut être influencée par la race.

Décision du sous-comité sur la recevabilité de la preuve

[123] Le sous-comité a appliqué les critères *Mohan* et a admis la preuve d'expert de M^{me} Williams.

[124] En ce qui concerne la pertinence, M^{me} Williams a donné son opinion sur les points soulevés dans l'avis d'audience. Plus précisément, son témoignage porte sur les allégations selon lesquelles la personne inscrite a omis de respecter les normes d'exercice de la profession, y compris la nature des normes pertinentes et la question de savoir si elles ont été transgressées au vu des faits prouvés lors de l'audience.

[125] Les parties étaient en désaccord sur la question de savoir si le témoignage d'expert de M^{me} Williams répondait à l'exigence de nécessité. L'Ordre a fait valoir que la jurisprudence établit que le témoignage d'expert est nécessaire pour établir la norme d'exercice pertinente de la profession et pour déterminer si la personne inscrite a enfreint cette norme. L'Ordre s'est appuyé sur les affaires *Novick c. Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario*, 2016 ONSC 508, *Hanif c. Ordre des vétérinaires de l'Ontario*, 2017 ONSC 497, et *Katsoulakos c. Assn of Professional Engineers of Ontario*, 2014 ONSC 5440.

[126] La personne inscrite a fait valoir que la preuve d'expert sur les normes d'exercice n'était pas nécessaire dans ce cas-ci parce que l'Ordre dispose de normes écrites et d'une expertise spécialisée pour évaluer ces normes et les appliquer aux faits. La personne inscrite s'est appuyée sur l'affaire *Sazant c. The College of Physicians and Surgeons*, 2011 ONSC 323, dans laquelle la Cour divisionnaire a jugé que les tribunaux spécialisés n'ont pas besoin de témoignages d'expert pour déterminer si une conduite est honteuse, déshonorante et contraire aux devoirs de la profession. La personne inscrite a affirmé que la détermination du caractère honteux, déshonorant ou contraire aux devoirs de la profession d'un comportement est très similaire dans ce cas-ci à la question de savoir si un comportement constitue une transgression des normes d'exercice de la profession. Elle s'est appuyée sur l'affaire *Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario c. Denham*, 2019 ONCSWSSW 7, pour faire valoir que le témoignage d'expert proposé de M^{me} Williams n'était pas nécessaire. Dans l'affaire *Denham*, le comité de discipline a appliqué la législation sur la protection de la vie privée pour déterminer si la personne inscrite avait transgressé les normes de l'Ordre, sans l'aide d'une preuve d'expert.

[127] Le sous-comité a examiné les affaires invoquées par les parties. Dans l'affaire *Novick*, aux paragraphes 43 et 71, la Cour divisionnaire a écrit (traduction libre) :

[54] Dans ces motifs, le comité s'est prononcé sur des questions de droit d'application générale, notamment les droits indépendants d'une jeune fille de 16 ans victime d'agression sexuelle; l'obligation pour un enseignant de signaler « immédiatement » une agression sexuelle à la police; les conséquences d'un formulaire d'autorisation parentale sur les droits d'une jeune personne; et l'interprétation correcte de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*. Ces questions ne relèvent pas directement de l'expertise du comité et ont de vastes implications qui dépassent largement le cadre de cette affaire et de la profession enseignante. ...

...

[71] Dans beaucoup de cas, un comportement est tellement grave qu'il n'est pas nécessaire qu'un expert soit tenu d'informer le comité qu'il s'agit d'une faute professionnelle. Par exemple, les agressions physiques ou sexuelles commises par un enseignant sur un élève, ou le fait de conseiller à un élève de commettre un acte criminel, sont des exemples évidents de comportements tellement inacceptables

qu'ils constituent manifestement une faute professionnelle. Je ne considère pas que le comportement dans ce cas-ci soit comparable à ce type de situation. On ne peut pas dire que l'obligation de contacter « immédiatement » un parent dès qu'un élève signale une agression sexuelle, quelles que soient les circonstances, soit dans les mots de la Cour suprême du Canada « si notoire ou généralement acceptée qu'elle ne fait pas l'objet d'un débat entre des personnes raisonnables ». Il s'agit là d'une norme très élevée.

[128] Le sous-comité s'est retrouvé dans la même situation que le comité dans l'affaire *Novick*. Quelle que soit la conclusion à laquelle parvient le sous-comité dans son interprétation des normes d'exercice applicables, la décision aura « des répercussions importantes au-delà de cette affaire et au-delà de [cette profession] ». Voir également la décision *Hanif, supra*, paragraphes 88 à 90. De plus, on ne peut pas dire que la transgression des normes en cause soit si énorme qu'elle constitue manifestement une faute professionnelle.

[129] Le sous-comité a estimé que le témoignage d'expert de M^{me} Williams était nécessaire. Bien que l'Ordre ait établi des normes d'exercice écrites, le sous-comité a jugé que, dans cette affaire, le témoignage d'expert concernant l'interprétation et l'application des normes écrites était utile et nécessaire. M^{me} Williams possède des connaissances et une expertise supérieures à celles du sous-comité sur les points visés par les allégations. L'affaire comporte des faits nuancés et des questions nouvelles pour ce comité, et le sous-comité a estimé qu'il serait utile d'entendre le témoignage d'un expert sur les normes et les définitions contenues dans le Manuel, afin de mieux comprendre l'affaire et que les parties puissent elles aussi mieux la comprendre.

[130] Le sous-comité n'est pas d'accord avec l'argument de la personne inscrite selon lequel l'affaire *Denham* s'applique parfaitement au cas présent. Cette affaire comportait un exposé conjoint des faits, mais les parties n'étaient pas d'accord sur la question de savoir si les faits constituaient des fautes professionnelles. Ce n'est pas le cas ici. Dans la présente affaire, il n'y a pas d'énoncé conjoint des faits et, par conséquent, le comité n'est pas d'accord avec l'argument voulant que si aucun expert n'était requis dans l'affaire *Denham*, cela signifie qu'aucun expert ne serait requis dans cette affaire-ci.

[131] La décision du sous-comité se fonde sur les faits et la procédure de la présente affaire. Le sous-comité n'a pas prétendu rendre une décision qui aurait une incidence sur la nécessité de faire appel à un expert dans toutes les affaires impliquant des allégations de transgression des normes d'exercice.

[132] Les objections de la personne inscrite à la recevabilité de la preuve d'expert de M^{me} Williams portaient principalement sur la fonction de contrôle du sous-comité et sur la crainte de la personne inscrite que l'effet préjudiciable de la preuve d'opinion l'emporte sur sa valeur probante. Le sous-comité a conclu que les risques potentiellement liés à la recevabilité de la preuve d'expert ne l'emportaient pas sur les avantages. Il était bien conscient que si les faits finalement prouvés dans cette affaire différaient des faits présumés sur lesquels M^{me} Williams a fondé son opinion, cela pourrait constituer un facteur qui influe sur le poids de la preuve d'opinion. Le sous-comité est également resté conscient et d'accord avec la personne inscrite, citant l'affaire *R. c. Comeau*, 2018 SCC 15, selon laquelle le sous-comité ne peut pas permettre que ses pouvoirs de décision soient usurpés. Les opinions de M^{me} Williams n'étaient pas déterminantes et le sous-comité restait l'instance décisionnaire. Le sous-comité ne doutait pas de la fiabilité de l'opinion de

M^{me} Williams et ne doutait pas que son opinion soit suffisamment sérieuse pour que les risques liés à l'admission de la preuve l'emportent sur les avantages.

[133] Le sous-comité a convenu avec la personne inscrite que M^{me} Williams n'était pas experte sur la culture chinoise et n'a pris en considération aucun des éléments de preuve présentés par M^{me} Williams concernant la culture chinoise.

[134] Pour ces raisons, le sous-comité a ordonné que les éléments de preuve présentés par M^{me} Williams lors du *voir-dire* soient intégrés à la preuve déposée lors de l'audience.

Témoignage d'Ena Chadha, témoin expert proposé

[135] L'Ordre a appelé comme dernier témoin Ena Chadha comme experte proposée dans les domaines des droits de la personne, de la discrimination, des handicaps et de la conduite professionnelle. La personne inscrite ne s'est pas opposée à la décision du sous-comité de qualifier M^{me} Chadha d'experte dans ces domaines.

(i) Qualifications de M^{me} Chadha

[136] M^{me} Chadha est une avocate ontarienne ayant plus de 30 ans d'expérience dans le domaine des droits de la personne, des politiques publiques et des normes de réglementation. Elle est diplômée de l'Université de la Saskatchewan et de l'École de droit Osgoode Hall. Elle possède également des certificats en litige relatif aux droits de la personne, en droit de la santé mentale et en médiation. Elle est chargée de cours à Osgoode Hall et à la Schulich School of Business, où elle donne des cours sur les droits de la personne et les normes juridiques.

[137] M^{me} Chadha occupe actuellement le poste de commissaire en chef à la Commission ontarienne des droits de la personne. À ce titre, elle est chargée de superviser l'élaboration de politiques essentielles en matière de droits de la personne, de normes d'équité et d'initiatives de défense des droits partout l'Ontario. Elle a également apporté une contribution importante à plusieurs initiatives et organisations liées aux questions des droits de la personne et de la discrimination. Elle est notamment (i) co-leader d'un examen approfondi au sein du conseil scolaire du district de Peel afin de résoudre des allégations graves de racisme, de mauvaise gestion des ressources et d'inconduite des membres du conseil; (ii) présidente du conseil d'administration du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne, qui offre gratuitement des services juridiques se rapportant aux droits de la personne; et (iii) participante à la clinique des cas types de ARCH Disability Law Centre, qui promeut l'application des normes en matière de droits de la personne et d'équité partout en Ontario. M^{me} Chadha a participé à l'élaboration de normes professionnelles et réglementaires, notamment au sein du groupe consultatif sur l'équité du Barreau de l'Ontario, où elle a aidé à définir les normes relatives aux droits de la personne pour les avocats de l'Ontario, et du comité de réglementation judiciaire au sein duquel elle a participé à l'examen des plaintes portées contre des juges nommés par la province.

[138] Dans son témoignage, M^{me} Chadha a précisé qu'on a retenu ses services pour fournir un avis d'expert sur un scénario hypothétique concernant une consultation en ligne entre une personne inscrite et une plaignante. On lui a demandé si l'interaction entre la personne inscrite et la plaignante était soumise au *Code des droits de la personne de l'Ontario* et si les concepts des droits de la personne prévus par le *Code* s'appliquaient aux normes d'exercice de la profession. M^{me} Chadha a expliqué qu'on lui avait demandé de répondre à deux questions dans son rapport :

premièrement, à partir des faits allégués, la personne inscrite a-t-elle enfreint le *Code des droits de la personne* de l'Ontario? Et deuxièmement, en supposant qu'aucun problème de limites professionnelles ou de conflits d'intérêts n'empêchait la personne inscrite d'accepter [C1] comme cliente, la personne inscrite a-t-elle enfreint le *Code des droits de la personne* de l'Ontario? M^{me} Chadha a déclaré dans son témoignage que pour répondre à ces questions hypothétiques, elle avait examiné les normes du Manuel de l'Ordre relatives au *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Plus précisément, elle a examiné le principe III, interprétation 3.4, y compris la note 3, qui stipule que les personnes inscrites à l'Ordre doivent respecter le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et la *Charte des droits et libertés* lorsqu'elles fournissent leurs services.

[139] À la lumière du témoignage de M^{me} Chadha concernant son expérience, sa formation et sa participation professionnelle, et en l'absence de toute objection de la part de la personne inscrite, le sous-comité a conclu que M^{me} Chadha était qualifiée pour témoigner en tant qu'experte en matière de droits de la personne, de discrimination, de handicap et de conduite professionnelle.

(ii) Objection et décision sur la recevabilité du témoignage d'expert de M^{me} Chadha

[140] La personne inscrite s'est opposée à la recevabilité du témoignage d'expert proposé de M^{me} Chadha, expliquant qu'il s'agit d'un avis sur le droit national et qu'il est donc interdit par la règle d'exclusion relative à l'admission de preuves liées au droit national, et qu'il serait trop préjudiciable parce qu'il usurperait la fonction du sous-comité.

[141] Le sous-comité a demandé aux parties de débattre l'objection portant sur la recevabilité sans examiner le rapport de M^{me} Chadha, mais s'est réservé le droit d'examiner le rapport s'il le jugeait nécessaire pour rendre une décision éclairée sur l'objection. Après avoir entendu les arguments, le comité a décidé d'examiner le rapport avant de se prononcer sur la recevabilité de la preuve d'expert proposée de M^{me} Chadha. Le sous-comité a ensuite invité les deux parties à présenter d'autres arguments.

[142] L'Ordre a fait valoir que, dans le cadre de cette audience, en vertu de l'article 15 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, le critère *Mohan* ne s'applique pas au sens strict, mais que le sous-comité peut tenir compte de certains facteurs pour décider s'il y a lieu d'admettre la preuve d'expert. Le rapport de M^{me} Chadha fait référence au droit interne, c'est-à-dire le *Code* et certaines décisions liées à cette loi, mais il s'agit d'une opinion sur les normes de l'Ordre, et non d'un avis sur le droit interne. L'interprétation 3.4 du principe III du Manuel stipule que les personnes inscrites à l'Ordre ne doivent pas faire de discrimination dans la prestation de services. Cette norme renvoie au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et à la *Charte*. La preuve d'expert proposée porte sur la norme pertinente et, en particulier, sur le concept de discrimination contre des personnes qui demandent des services en raison de leur race, de leur origine ethnique ou de leur origine nationale. Ce concept est parallèle à celui du *Code* et en est largement inspiré. La preuve proposée dépasse les compétences des membres du sous-comité. L'Ordre s'est appuyé sur un certain nombre d'affaires, notamment *Teskey c. Canadian Newspapers Co* (1989), 68 OR (2d) 737 (CA) et *R c. Rothmans Inc*, 2009 NBQB 60, pour faire valoir que la preuve d'expert est admissible lorsque l'opinion porte sur des règles ou des normes de conduite professionnelle, même si elle fait également référence au droit interne.

[143] La personne inscrite a soutenu que si une preuve d'expert touchant de manière tangentielle au droit interne peut être recevable parce qu'elle est pertinente pour les normes d'expertise, le

rapport de M^{me} Chadha ne touche pas seulement de manière tangentielle au droit interne : il constitue entièrement une opinion sur le droit interne. Le sous-comité n'a pas besoin de témoin expert qui sache interpréter la loi; les parties et les avocats indépendants l'aideront à le faire. Le sous-comité est capable d'appliquer le droit interne aux faits. La personne inscrite a également fait valoir qu'il existe un risque élevé de préjudice découlant de la possibilité que le sous-comité cède son rôle principal à l'expert. Plus l'opinion d'un expert se rapproche de la question fondamentale dans l'affaire, plus le contrôle du sous-comité doit être strict.

[144] Le sous-comité a examiné le rapport de M^{me} Chadha, pris en considération les observations des avocats et conclu que le rapport d'expert est une opinion juridique sur le droit interne qui n'ajoute rien à l'évaluation que le sous-comité doit faire des questions en litige dans cette affaire.

[145] L'article 15 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales* régit la recevabilité des éléments de preuve dans le cadre de cette audience. Le sous-comité a examiné son pouvoir général et son pouvoir discrétionnaire de recevoir des éléments de preuve en vertu de l'article 15 de cette loi même si ces éléments de preuve sont inadmissibles dans une procédure judiciaire. Le sous-comité a exercé son pouvoir discrétionnaire pour ne pas admettre le rapport en preuve. Il n'est pas strictement lié par le critère juridique établi dans les affaires *Mohan* et *White Burgess*, mais il s'est néanmoins laissé guider par les considérations énoncées dans ces décisions. Il a conclu que le rapport constituait une opinion de droit interne. En vertu des règles normales de preuve, les opinions de droit interne sont visées par une règle d'exclusion. Cela constitue l'un des facteurs pertinents dans l'affaire *Mohan*.

[146] Le sous-comité a exercé son pouvoir discrétionnaire sur la question de la recevabilité de la preuve de M^{me} Chadha et a jugé qu'il n'était ni nécessaire ni dans l'intérêt d'un jugement équitable d'admettre le rapport dans cette affaire. Le risque posé par l'admission du rapport l'emporterait sur tout avantage marginal parce que le sous-comité recevrait les observations des avocats à la fin de l'affaire et pourrait examiner les faits et les comportements en cause en appliquant le même type d'analyse juridique que celui présenté dans le rapport. À part d'expliquer des principes juridiques, le sous-comité n'a pas jugé que le rapport élucidait les normes de l'Ordre d'une manière qui le rendrait nécessaire en tant que preuve d'expert. Le sous-comité a déterminé qu'il pouvait arriver à comprendre les normes pertinentes et leur application en se fondant sur des arguments relatifs aux principes juridiques du *Code des droits de la personne*, au concept juridique de discrimination et aux questions juridiques connexes.

[147] Par conséquent, le rapport de M^{me} Chadha n'a pas constitué une preuve, n'a pas été versé au dossier, et elle n'a pas témoigné sur le fond de son opinion.

Observations des parties

Observations de l'Ordre

[148] Dans cette affaire, l'Ordre soutient que la personne inscrite a commis une faute professionnelle parce qu'elle a fait de la discrimination contre [C1] en raison de sa race, de son origine ethnique et de sa nationalité. La personne inscrite a refusé de fournir à [C1] des services de counseling en travail social parce que [C1] était d'origine chinoise.

[149] L'Ordre reconnaît que le fardeau de la preuve lui revient dans cette affaire. Il doit prouver la véracité de la conduite alléguée selon la prépondérance des probabilités au moyen d'une preuve claire, convaincante et pertinente.

[150] L'Ordre soutient que lorsque la personne inscrite a eu sa première consultation vidéo avec [C1] le 12 avril 2021 au sujet des services de counseling que [C1] recherchait, elle ne disposait que des informations figurant dans le profil Inkblot de [C1]. La personne inscrite n'avait aucune preuve que [C1] utilisait WeChat et ne lui a pas demandé si elle utilisait cette plateforme. Elle a plutôt tenu pour acquis que [C1] utilisait WeChat parce qu'elle était d'origine chinoise.

[151] L'Ordre souligne que la consultation du 12 avril a été très courte, bien que le rendez-vous ait été prévu pour une durée maximale de 30 minutes. Lorsque la personne inscrite a rencontré [C1] pour la consultation, elle a vu que [C1] était d'origine asiatique et lui a dit qu'elle n'acceptait pas de clients chinois. Dans ses réponses à l'Ordre et à [C1], la personne inscrite a reconnu avoir refusé de prendre [C1] comme cliente parce qu'elle était chinoise. Bien que la personne inscrite ait changé son témoignage lors de l'audience et déclaré que l'origine chinoise de [C1] posait des problèmes de limites professionnelles, elle a reconnu que l'origine chinoise de [C1] était l'une des raisons pour lesquelles elle ne lui avait pas fourni de services de counseling par le biais d'Inkblot.

[152] Comme nous le verrons plus loin, l'Ordre conteste la crédibilité et la fiabilité du témoignage de la personne inscrite lors de l'audience. L'Ordre est d'avis que le témoignage de la personne inscrite devrait avoir peu de poids et que, lorsqu'il contredit le témoignage de [C1], la préférence devrait être accordée au témoignage de [C1].

(i) L'allégation de discrimination

[153] En ce qui concerne les allégations présentées dans l'avis d'audience, plusieurs laissent entendre que la personne inscrite est présumée coupable de faute professionnelle au sens du paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle parce qu'elle n'a pas respecté les normes de la profession. Les normes pertinentes sont les principes I, II et III du Manuel, interprétations 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1.4, 2.2.8, 2.2.9, 3.4, 3.5 et 3.10. Le principe III, interprétation 3.4 stipule ce qui suit :

3.4 Les membres de l'Ordre ne font pas de discrimination en raison de la race, de l'origine ethnique, de la langue, de la religion, de l'état civil, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de l'invalidité, de la situation économique, de l'allégeance politique ou de l'origine nationale.

[154] Une note de bas de page à l'interprétation 3.4 exige que les personnes inscrites respectent le *Code des droits de la personne* de l'Ontario lorsqu'ils fournissent des services de travail social. L'Ordre soutient que le sous-comité doit se référer au *Code*, aux politiques approuvées par la Commission ontarienne des droits de la personne et à la jurisprudence en matière de droits de la personne pour interpréter le terme « discrimination » utilisé dans les normes. Voici ce que stipule l'article 1 du *Code* :

Toute personne a droit à un traitement égal en matière de services, de biens ou d'installations, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe,

l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap.

[155] Le *Code* ne donne pas de définition complète du terme « services ». L'Ordre s'appuie sur l'affaire *Braithwaite c. Ontario (procureur général)*, 2005 HRTO 31, dans laquelle le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a expliqué, au paragraphe 22, que le terme « services » désigne « quelque chose qui est utile et qui est fourni par une personne à une autre personne ou au public ». L'Ordre cite également l'affaire *FY c. Toronto District School Board*, 2022 HRTO 388, dans laquelle le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a statué que « pour invoquer une infraction au *Code* qui est liée au refus de fournir un service pour un motif protégé, il doit y avoir des preuves qu'une telle relation a été recherchée et refusée malgré le fait que le demandeur soit admissible à recevoir le service. »

[156] L'Ordre soutient que le terme « services », au sens de l'article 1 du *Code* s'applique dans ce cas-ci parce que [C1] a cherché à établir une relation de counseling avec la personne inscrite et cette relation lui a été refusée. L'Ordre s'appuie sur l'opinion d'expert de M^{me} Williams pour dire que la personne inscrite a fourni à [C1] des services de travail social conformes au champ d'exercice de la profession. La coordination initiale du rendez-vous, suivie de la consultation vidéo et de l'aiguillage, faisait partie d'un processus qui a créé une relation de services directe. La sélection préservice est couverte par le concept de prestation de « services ».

[157] Pour établir une preuve *prima facie* de discrimination en vertu du *Code*, le demandeur doit prouver :

- a) Qu'il possède une caractéristique protégée contre la discrimination en vertu du *Code* (c.-à-d. qu'il appartient à un groupe protégé par le *Code*);
- b) Qu'il a subi un préjudice (un traitement défavorable) dans une catégorie d'activités réglementée par le *Code*, telle qu'un service; et
- c) Que la caractéristique protégée a été un facteur déterminant dans le traitement défavorable.

[158] En appliquant ce critère à la présente affaire, l'Ordre soutient que pour établir une présomption de discrimination, il doit démontrer :

- a) Que [C1] est d'origine chinoise;
- b) Que [C1] a subi un préjudice ou un traitement défavorable causé par la personne inscrite, ce qui, dans le cas présent, est lié au refus de la personne inscrite d'accepter [C1] comme cliente; et
- c) Que l'origine chinoise de [C1] a été un facteur déterminant dans le traitement défavorable qu'elle a subi.

[159] L'Ordre a fait valoir que la personne inscrite ne conteste pas le fait que [C1] était d'ascendance chinoise. Par conséquent, le premier volet du critère est rempli.

[160] En ce qui concerne le deuxième volet, il n'est pas contesté que la personne inscrite a refusé d'accepter [C1] comme cliente sur la plateforme Inkblot et l'a plutôt dirigée vers FASS. L'Ordre est d'avis que la preuve démontre que [C1] a subi un préjudice et un traitement défavorable parce que la personne inscrite a refusé de l'accepter comme cliente. [C1] a dit avoir été très bouleversée et frustrée par le fait que la personne inscrite a tenu beaucoup de choses pour acquises à son sujet et a refusé de lui fournir des services de counseling en raison de son ethnicité. [C1] a clairement indiqué qu'il s'agissait d'une expérience négative qui l'a troublée et lui a fait sentir qu'elle était incomprise, trompée et « cataloguée ».

[161] L'impact de cet événement défavorable sur [C1] a été intensifié par le fait qu'elle cherchait à suivre une thérapie de toute urgence en raison de son déménagement imminent en Corée. Elle avait initialement pris rendez-vous pour une consultation le 10 avril 2021 et la personne inscrite a annulé ce rendez-vous. [C1] a alors pris un nouveau rendez-vous pour le 12 avril. Lorsque la personne inscrite lui a dit qu'elle ne pouvait pas la prendre comme cliente parce qu'elle était Chinoise, [C1] a immédiatement envoyé un courriel à la personne inscrite le 12 avril pour lui demander de lui recommander quelqu'un d'autre. [C1] n'a reçu les formulaires d'accueil, rédigés en mandarin, que le 18 avril 2021. Lorsque [C1] a soumis son formulaire de plainte le 19 avril 2021, elle était en colère. Elle n'a obtenu de services de counseling que le 1^{er} mai 2021.

[162] Au troisième volet de l'analyse visant à établir la présomption de discrimination, l'Ordre n'a pas à démontrer l'existence d'un lien de causalité entre le motif interdit (c.-à-d. la race, l'origine ethnique ou l'ascendance) et le traitement défavorable, et le facteur discriminatoire peut être l'une des nombreuses raisons expliquant ce traitement défavorable. L'Ordre doit seulement prouver l'existence d'un lien entre le motif interdit et le traitement défavorable. Ce lien n'a pas besoin d'être causal. De plus, le lien entre le traitement défavorable et le motif interdit peut coexister avec d'autres facteurs non discriminatoires. Le motif interdit n'a pas besoin d'être la seule raison du traitement défavorable, ni même la raison principale. Par conséquent, l'Ordre est d'avis qu'étant donné que l'identité chinoise de [C1] a été un facteur dans le refus de la personne inscrite d'accepter [C1] comme cliente, ses actions étaient incompatibles avec l'interprétation 3.4 du Manuel des normes d'exercice de l'Ordre et étaient *prima facie* discriminatoires.

[163] L'Ordre fait valoir qu'il n'est pas nécessaire de prouver que la personne inscrite a agi avec une intention raciste. Le critère juridique de la discrimination repose sur l'effet que le comportement de la personne inscrite a eu sur [C1].

[164] L'Ordre est d'avis que, quelle que soit la version des faits finalement retenue par le sous-comité, il y a eu discrimination. Chacune des différentes versions des faits (celle de [C1], les réponses initiales de la personne inscrite à l'Ordre et le témoignage de la personne inscrite à l'audience) mentionne le fait que l'identité chinoise de [C1] a été un facteur déterminant dans la conduite adoptée par la personne inscrite.

[165] L'Ordre soutient que, selon la version des faits donnée par la personne inscrite elle-même dans le courriel qu'elle a envoyé à l'Ordre le 11 août 2021, elle a refusé de fournir des services de counseling à la plaignante en raison d'un prétendu problème de limites professionnelles découlant du fait que [C1] était d'origine chinoise. La personne inscrite a reconnu qu'une fois qu'elle a confirmé que le nom de famille de [C1] était d'origine chinoise, elle a tenu pour acquis qu'il y avait un problème de limites. L'Ordre est d'avis que la personne inscrite a établi une règle « pas de clients chinois », qui l'empêchait d'accepter [C1] comme cliente en consultation. L'Ordre

affirme que, de l'aveu de la personne inscrite, l'identité chinoise de [C1] a été un facteur dans la décision de la personne inscrite de refuser de fournir à [C1] des services de counseling et de la diriger plutôt vers l'organisme FASS.

[166] L'Ordre soutient qu'il n'était pas approprié pour la personne inscrite d'établir une règle excluant les clients chinois. Les limites professionnelles et les conflits d'intérêts doivent être examinés au cas par cas, en fonction des renseignements fournis par le client (ou le client potentiel). Cela est conforme à la jurisprudence en matière de droits de la personne. Par exemple, dans l'affaire *Miller c. Provincial Health Authority and others (No 2)*, le Tribunal des droits de la personne de la Colombie-Britannique a conclu qu'il n'était pas discriminatoire, de prime abord, pour un organisme de santé de limiter les services psychologiques au moyen d'un système de triage parce que « cette approche semble fondée sur la situation réelle de chaque personne qui demande des soins ».

[167] L'Ordre est d'avis que les faits et les propres aveux de la personne inscrite établissent une présomption de discrimination fondée sur la race et l'origine ethnique dans la sphère sociale des services protégés par le *Code*. Une fois qu'une présomption de discrimination est établie, il incombe à la personne inscrite de présenter, selon la prépondérance des probabilités, une défense légale pour le traitement contesté et/ou de donner une explication crédible et non discriminatoire de sa conduite.

[168] Le fait d'invoquer une raison non discriminatoire pour justifier un traitement défavorable ne constitue pas un moyen de défense contre une accusation de discrimination. La partie défenderesse doit démontrer que la raison non discriminatoire était la *seule* raison qui a motivé la mesure qu'elle a prise.

[169] L'Ordre soutient que la personne inscrite ne peut pas s'acquitter de son obligation de démontrer qu'elle avait une raison crédible et non discriminatoire justifiant le traitement contesté. Bien que la personne inscrite ait fourni différentes explications pour justifier son comportement, ces explications contredisaient directement ses déclarations antérieures ou ne respectaient pas les normes applicables.

[170] La personne inscrite a déclaré dans son témoignage qu'elle s'était fixé comme règle personnelle de ne pas accepter de clients chinois. Elle a affirmé que cette politique d'exclusion était justifiée et nécessaire en raison du risque de « problème de limites professionnelles » ou de « conflits d'intérêts » découlant de son important travail de défense des droits au sein de la communauté chinoise et de sa notoriété sur les réseaux sociaux. Elle a déclaré, dans un courriel adressé à l'Ordre, qu'elle avait tenu pour acquis que la cliente était sur WeChat parce qu'elle était Chinoise.

[171] L'Ordre fait valoir que la personne inscrite doit démontrer qu'elle a adopté cette règle de bonne foi et que la règle est raisonnablement nécessaire pour atteindre l'objectif de protéger la personne inscrite contre les conflits d'intérêts ou les problèmes de limites professionnelles. L'Ordre est d'avis qu'aucune preuve n'a été présentée pour établir que la règle était raisonnablement nécessaire pour atteindre cet objectif. La personne inscrite n'a pas non plus démontré que, lorsqu'elle a refusé de fournir des services à la plaignante, elle était incapable de modifier sa règle ou d'y déroger sans causer un préjudice injustifié. La personne inscrite a présumé que, parce que la plaignante était Chinoise, elle connaissait le travail de défense des droits et la notoriété de la personne inscrite sur les médias sociaux et était influencée par ces facteurs. La

décision de la personne inscrite de ne pas accepter la plaignante comme cliente était fondée sur des croyances ou des impressions qui ne constituent pas une défense rationnelle.

[172] L'Ordre note que la personne inscrite n'a pas non plus pris de mesures pour savoir si une exception à sa règle de ne pas accepter de clients chinois était possible, compte tenu de la situation particulière de [C1]. Lorsqu'un fournisseur de services évalue l'admissibilité à un service, il est essentiel qu'il procède à une évaluation individualisée qui tient compte des conditions spécifiques de chaque demandeur. Comme l'a dit M^{me} Williams dans son témoignage, la personne inscrite aurait dû demander à la plaignante si elle était au courant de son engagement communautaire et ce qu'elle pensait de travailler avec une personne qui était à la fois impliquée dans un travail de défense des droits et fournisseur de services de thérapie. La personne inscrite n'a pas procédé à un examen préliminaire qui aurait pu inclure des questions de base.

[173] En réponse à la position de la personne inscrite selon laquelle elle ne pouvait pas ou n'aurait pu faire de discrimination contre la plaignante en raison de sa race parce qu'elles sont toutes deux d'origine chinoise, l'Ordre a précisé que le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a clairement établi que les personnes de même race peuvent faire de la discrimination entre elles. En effet, la personne inscrite a témoigné que la cliente avait fait de la discrimination contre elle en tant que personne originaire de Chine continentale. Si [C1] peut faire de la discrimination contre la personne inscrite, il en est de même pour la personne inscrite.

[174] L'Ordre est d'avis que la preuve, y compris les aveux de la personne inscrite, démontre que la personne inscrite a fait de la discrimination contre [C1] en lui refusant l'accès à des avantages dont d'autres personnes dans la même situation auraient pu bénéficier, ou en lui limitant l'accès à de tels avantages. Le fait que la plaignante soit Chinoise et les suppositions non fondées de la personne inscrite ne constituaient pas des raisons légitimes de refuser de lui fournir des services. Il s'agit là d'un manquement aux normes de la profession et une faute professionnelle.

[175] Selon l'Ordre, en vertu du paragraphe 2.29 du Règlement sur la faute professionnelle, toute infraction à une loi provinciale, incluant le *Code*, est considérée comme une faute professionnelle lorsque la loi vise à protéger la santé publique ou lorsque cette infraction a des répercussions sur la capacité à exercer la profession. Si le sous-comité conclut à une infraction au *Code*, il s'ensuit que la personne inscrite a également commis une faute professionnelle en vertu de l'article 2.29 du Règlement sur la faute professionnelle.

(ii) Allégations concernant d'autres infractions aux normes de la profession

[176] Outre la discrimination telle qu'elle est définie dans le *Code*, l'Ordre a souligné que la personne inscrite n'avait pas respecté d'autres normes de la profession. La personne inscrite, lorsqu'elle a donné à la plaignante l'impression d'être cataloguée, n'a pas respecté l'autodétermination de la cliente, ce qui constitue une infraction à la norme énoncée au principe I, interprétation 1.3. La personne inscrite n'a pas encouragé [C1] à décider des problèmes qu'elle souhaitait aborder et de la manière de les aborder. La personne inscrite a dit à [C1] qu'elle ne pouvait pas obtenir ses services sur Inkblot et qu'elle devait s'adresser ailleurs. La personne inscrite n'a pas encouragé ou facilité la participation de la plaignante à la prise de décisions concernant la question de savoir si la plaignante pouvait recevoir des services de counseling, le moment où ces services pouvaient être fournis, leur coût et le champ de compétence de son thérapeute. Elle a ainsi enfreint la norme énoncée au principe II, interprétation 2.2.9. La personne inscrite a également omis d'organiser la fin de la consultation et l'aiguillage de la plaignante

conformément aux besoins et aux préférences de la plaignante, enfreignant ainsi la norme du principe III, interprétation 3.10.

[177] En ce qui concerne la position de la personne inscrite, qui estimait être tenue de ne pas accepter [C1] comme cliente en raison de conflits d'intérêts ou de problèmes de limites professionnelles, l'Ordre tient compte de l'avis de M^{me} Williams selon lequel l'interprétation 2.2.1 du principe II exige que les personnes inscrites évaluent s'il existe un conflit susceptible de nuire à leur jugement professionnel ou d'augmenter le risque d'exploitation ou de préjudice pour les clients. Il n'est pas raisonnable de s'attendre à ce que l'activité d'une travailleuse sociale sur une plateforme de médias sociaux (qui, selon la personne inscrite, est utilisée par presque tous les Chinois), la place en situation de conflit d'intérêts avec une cliente potentielle dont elle ne sait pas si elle utilise la même plateforme. Toujours selon M^{me} Williams, le fait que la personne inscrite menait des activités de défense des droits dont la cliente était peut-être au courant, et le fait que la personne inscrite a jugé que [C1] appartenait à la communauté qu'elle défendait ne créent pas de conflit d'intérêts.

[178] L'Ordre indique que la personne inscrite n'a pas expliqué de manière rationnelle la nature du prétendu problème de limites professionnelles et en quoi ce problème n'avait pas d'effet discriminatoire sur la plaignante. Elle a longuement discuté de sa propre notoriété dans la communauté chinoise et sur les réseaux sociaux, sans fournir d'explication rationnelle sur la façon dont cela aurait pu raisonnablement créer un problème de limites.

[179] M^{me} Williams a expliqué dans son témoignage que la personne inscrite n'avait aucune raison de croire que le fait de fournir des services à la plaignante aurait enfreint les exigences légales ou éthiques qu'elle était tenue de respecter en vertu des normes. M^{me} Williams a également indiqué que la personne inscrite n'a pas cherché à obtenir des précisions de la part de la plaignante ni à connaître le point de vue de la plaignante sur ce que la personne inscrite considérait comme des problèmes (à savoir WeChat et son travail de défense des droits). L'Ordre est d'avis qu'il s'agit d'une infraction à l'interprétation 1.2 du principe I.

[180] M^{me} Williams a expliqué que les normes, y compris le principe II, interprétation 2.2.9, prévoient que les travailleurs sociaux doivent défendre les intérêts des communautés qu'ils servent. Des ouvrages ont été publiés pour aider les travailleurs sociaux à établir des limites, notamment en ce qui concerne la prestation de services aux populations appartenant à des minorités ethniques et raciales. La personne inscrite ne disposait pas d'informations suffisantes pour conclure à l'existence d'un problème de limites et n'a fait « aucun effort pour obtenir des informations afin de confirmer s'il y avait un problème de limites avant de refuser le service ». La personne inscrite n'avait pas de raison légitime de refuser le service et a donc enfreint les normes énoncées aux interprétations 3.5 et 3.10 du principe III. L'opinion de la personne inscrite concernant l'existence d'un problème de limites était dépourvue de preuves. La personne inscrite a supposé qu'il y avait un problème de limites, ce qui démontre qu'elle n'a pas veillé à ce que son opinion professionnelle soit dûment étayée par des éléments de preuve fournis par la plaignante et qu'elle a enfreint le principe II du Manuel, interprétation 2.1.4.

[181] L'Ordre précise que la conduite de la personne inscrite ne démontre pas non plus qu'elle accepte le caractère unique de la plaignante, en contravention du principe I du Manuel, interprétation 1.4. La personne inscrite n'a pas été consciente de ses valeurs, attitudes et besoins, y compris de ses croyances concernant sa propre notoriété et que tous les Chinois utilisent WeChat.

La personne inscrite n'a pas non plus été consciente de l'impact que ces croyances pouvaient avoir sur sa relation professionnelle avec la plaignante. Cela enfreint le principe I du Manuel, interprétations 1.5 et 1.6.

[182] Enfin, l'Ordre a fait valoir que la conduite de la personne inscrite, y compris son comportement discriminatoire, jette le discrédit sur la profession de travailleur social et constitue une conduite que les membres de l'Ordre pourraient raisonnablement considérer comme honteuse, déshonorante ou contraire aux devoirs de la profession, compte tenu de l'ensemble des circonstances. La personne inscrite a ainsi enfreint le paragraphe 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle et l'interprétation 2.2.8 du Manuel.

Arguments de la personne inscrite

[183] Selon la personne inscrite, cette affaire vise à déterminer si elle a commis une faute professionnelle lorsqu'elle a dit à une cliente potentielle qu'elle ne pouvait pas accepter de clients en raison de son emploi du temps, et indiqué à cette cliente potentielle par la suite qu'elle n'accepterait plus de clients chinois à l'avenir parce que cela pourrait créer des problèmes de limites professionnelles. Cette affaire, selon elle, vise également à déterminer si l'envoi par inadvertance d'un formulaire d'accueil dans une langue autre que l'anglais peut constituer une faute professionnelle, en particulier lorsque l'erreur a été rapidement corrigée.

[184] De l'avis de la personne inscrite, les questions clés sur lesquelles le sous-comité doit se prononcer sont les suivantes :

- a) La personne inscrite a-t-elle refusé de prendre la plaignante comme cliente en raison de sa race ou parce qu'elle ne prenait aucun client?
- b) Le fait que la personne inscrite a déclaré qu'elle n'accepterait plus de clients chinois à l'avenir en raison de problèmes de limites professionnelles constitue-t-il un refus puisque la personne inscrite a dirigé la plaignante, entre autres, vers un organisme qu'elle avait fondé et qu'elle dirigeait, et si tel est le cas, cette déclaration répond-elle aux critères de discrimination prévus par la loi et constitue-t-elle une faute professionnelle?
- c) L'organisme FASS était-il en mesure de fournir des services en anglais au moment où l'événement s'est produit?

[185] La personne inscrite fait valoir que les preuves démontrent ce qui suit : (1) elle n'acceptait plus de clients dans son cabinet privé au moment où elle a rencontré la plaignante, quelle que soit leur origine ethnique, (2) elle a dirigé [C1] vers d'autres professionnels, notamment vers FASS, qui concentre ses efforts sur la prestation de soins adaptés à la culture des membres de la diaspora chinoise, et (3) l'organisme FASS était en mesure de fournir des services en anglais, en cantonnais et en mandarin au moment où l'événement s'est produit et avait contacté la plaignante en anglais.

[186] La personne inscrite a ajouté que l'Ordre n'a pas prouvé les allégations de faute professionnelle formulées contre elle. Si le sous-comité conclut que certains comportements de la personne inscrite n'étaient pas appropriés dans les circonstances, il devrait plutôt rejeter les allégations au motif que les lacunes dans les pratiques de la personne inscrite sont trop insignifiantes pour constituer une faute professionnelle. La personne inscrite soulève également

des arguments relatifs à l'équité procédurale et à l'abus de procédure, dont il sera question plus loin dans les présents motifs.

(i) L'allégation de discrimination

[187] La personne inscrite est d'avis que l'argument principal de l'Ordre repose sur le fait qu'elle a fait de la discrimination raciale en dirigeant la plaignante vers FASS, un organisme qui fournit des services adaptés à la culture de la diaspora/communauté chinoise. FASS a fourni par erreur à la plaignante des formulaires d'accueil en chinois simplifié, 24 heures avant de lui envoyer des formulaires en anglais. La personne inscrite soutient que ces faits ne constituent pas de la discrimination.

[188] La personne inscrite soutient que pour établir une preuve *prima facie* de discrimination, une personne doit prouver les trois éléments suivants :

- a) Elle possède une caractéristique protégée par le *Code*,
- b) Elle a subi un préjudice dans un aspect social protégé par le *Code*, et
- c) La caractéristique protégée a été un facteur dans le préjudice subi.

[189] La discrimination ne consiste pas seulement à établir des limites ou à faire des distinctions dans un commentaire fondé sur la race ou sur tout autre motif protégé. La distinction doit avoir une incidence défavorable sur le plaignant, et il doit exister un lien entre l'appartenance à un groupe et un critère ou une conduite arbitraire qui désavantage le plaignant. Le traitement doit réellement créer un désavantage pour être considéré comme ayant une incidence défavorable. Même en cas d'impact négatif, le critère de discrimination ne sera pas rempli si la personne peut démontrer, selon la prépondérance des probabilités, que sa ligne de conduite était nécessaire ou autrement justifiée.

[190] La personne inscrite soutient que, dans ces cas-ci, les faits ne permettent pas d'établir la preuve *prima facie* de discrimination.

[191] La personne inscrite reconnaît que [C1] s'identifiait comme Chinoise (tout comme elle) et que la race et l'origine ethnique sont protégées par le *Code*. Elle soutient toutefois que [C1] n'a subi aucun traitement défavorable en raison de sa race.

[192] Lorsque [C1] a demandé les services de la personne inscrite en avril 2021, la personne inscrite n'acceptait aucun client dans son cabinet privé en raison de son emploi du temps, et sans égard à la race. La personne inscrite n'a pas refusé à [C1] les services qu'elle demandait. Elle a plutôt rencontré [C1] pour une courte consultation au cours de laquelle aucune thérapie n'a été dispensée. La consultation avait pour objectif de déterminer ce que recherchait [C1], d'évaluer leur compatibilité et de fournir des références au besoin. La personne inscrite a déterminé quelles références seraient appropriées, puis a aiguillé [C1] vers FASS, Inkblot et le site Web de Psychology Today. La personne inscrite n'a pas mis fin à la consultation, elle a plutôt mis fin à la session une fois l'objectif atteint. La personne inscrite dit qu'il ne s'agit pas de discrimination, mais de la façon dont elle traitait tous les clients potentiels qui demandaient ses services à l'époque.

[193] La personne inscrite dit que la remarque qu'elle a faite concernant le refus d'accepter des clients chinois en raison de problèmes de limites professionnelles a été faite en réponse à une question hypothétique posée par [C1] au sujet de sa disponibilité future et que cette question n'a été posée qu'après la fin de la relation de services en raison du refus initial de service pour des raisons d'emploi du temps. Par conséquent, cette remarque ne prouve pas que la race a été un facteur dans sa décision de ne pas accepter [C1] comme cliente.

[194] La personne inscrite soutient que le commentaire qu'elle a fait au sujet du refus d'accepter des clients chinois en raison de problèmes de limites a été fait en réponse à une question hypothétique que [C1] lui avait posée au sujet de sa disponibilité future et que cette question n'a été posée qu'après la fin de la relation de service en raison du refus initial de fournir le service pour des raisons d'horaire. Par conséquent, ce commentaire ne prouve pas que la race ait été un facteur dans sa décision de ne pas accepter [C1] comme cliente.

[195] La personne inscrite a confirmé l'origine chinoise de la plaignante afin de pouvoir lui fournir des références supplémentaires. Elle a établi la distinction fondée sur leur origine chinoise commune afin d'offrir un avantage, ce qui n'a pas donné lieu à un traitement défavorable. La personne inscrite s'appuie sur la décision de la Cour d'appel de l'Ontario dans l'affaire *Ontario (Disability Support Program) c. Tranchemontagne*, 2010 ONCA 593, pour expliquer que lorsqu'une personne est dirigée vers un programme mieux adapté à ses besoins en raison d'une caractéristique protégée, cela « ne perpétue pas les préjugés ou les stéréotypes et ne crée pas de désavantage ». Le critère de discrimination n'est alors pas rempli parce qu'il n'y a pas de véritable désavantage, quelle que soit la perception du demandeur.

[196] La personne inscrite a également affirmé que, même si [C1] n'a pas apprécié le commentaire ou l'erreur consistant à envoyer un formulaire en chinois simplifié, le fait de l'avoir blessée ne suffit pas à établir un traitement défavorable. De plus, c'est un stagiaire qui a commis l'erreur d'envoyer à [C1] le formulaire en chinois simplifié, et non la personne inscrite, et l'erreur a été immédiatement corrigée et n'atteint pas le niveau d'un impact défavorable.

[197] La personne inscrite a soutenu que si l'Ordre s'acquitte de son obligation de prouver les trois facteurs qui constituent une preuve *prima facie* de discrimination, le sous-comité doit déterminer si la mesure adoptée était justifiée parce que la personne inscrite a prouvé ce qui suit :

- a) Elle a adopté la norme dans le but d'atteindre un objectif qui est rationnellement lié à la fonction exercée.
- b) Elle a adopté la norme de bonne foi et était convaincue que la norme était nécessaire pour atteindre l'objectif, et
- c) La norme est raisonnablement nécessaire pour réaliser l'objectif visé, en ce sens que la personne inscrite ne peut pas accueillir les personnes présentant les caractéristiques du demandeur sans subir de préjudice injustifié.

[198] La personne inscrite affirme que ses préoccupations concernant la transgression des limites ont été exprimées de bonne foi, parce qu'elle comprend ce que sont ses obligations professionnelles prévues par les normes de la profession. Elle fait valoir ce qui suit :

- a) Elle a adopté des limites afin d'atteindre un objectif rationnellement lié au but recherché, qui était de respecter les normes d'exercice et d'éviter la transgression des limites;
- b) Elle a adopté ces limites de bonne foi, convaincue qu'elles étaient nécessaires pour ne pas se retrouver en situation de conflit d'intérêts, et
- c) Les limites étaient raisonnablement nécessaires pour atteindre l'objectif visé, dans la mesure où la personne inscrite ne pouvait pas garantir que [C1] ou ses proches ne l'avaient pas ajoutée ou ne l'ajouteraient pas sur les réseaux sociaux, n'avaient pas participé ou communiqué avec elle, n'avaient pas fait ou ne feraient pas de bénévolat au sein de son organisme ou ne travailleraient pas avec elle dans le cadre de son travail communautaire, ou n'avaient pas été ou ne seraient pas exposés à son travail de défense des droits et à ses opinions sur des questions liées aux services recherchés par [C1].

[199] La personne inscrite atteste que l'établissement de limites personnelles et professionnelles est un exercice individuel et personnel, et que ce qui convient à une personne ne convient pas nécessairement à quelqu'un d'autre. Elle a fait valoir qu'elle avait des raisons de croire qu'elle pouvait manquer à ses obligations envers l'Ordre si elle fournissait en même temps des services à la communauté avec laquelle elle interagissait en tant que défenseure en dehors de sa vie professionnelle. La personne inscrite n'avait aucun moyen de savoir si l'Ordre allait choisir de donner suite à une allégation de faute professionnelle contre elle dans ce contexte.

[200] La personne inscrite affirme que sa décision de ne pas accepter de clients chinois est rationnellement liée à l'objectif de respecter les lignes directrices de l'Ordre. Elle dit que cette limite était nécessaire parce qu'elle n'avait aucun moyen de surveiller tous les nouveaux abonnés sur ses pages de médias sociaux et qu'il aurait été impossible de déterminer si un client potentiel ou actuel utilisait un autre nom dans les médias sociaux. Elle croyait sincèrement qu'il était nécessaire d'établir cette limite, ce qui est important pour respecter le critère prévu par le *Code*.

[201] Par conséquent, la personne inscrite déclare qu'elle n'a pas fait preuve de discrimination contre [C1], qu'elle n'a pas enfreint le *Code* et qu'elle n'a pas enfreint les normes de la profession régissant la discrimination. Les allégations correspondantes doivent être rejetées.

(ii) Allégations concernant d'autres infractions aux normes de la profession

[202] Pour ce qui est des allégations autres que celles qui portent sur la discrimination en vertu du *Code*, la personne inscrite soutient que l'Ordre ne s'est pas acquitté de son fardeau de la preuve et que toutes les allégations devraient être rejetées.

[203] La personne inscrite est d'avis que le sous-comité doit déterminer si [C1] était une cliente ou simplement une cliente potentielle parce que les normes d'exercice énoncées dans le Manuel font la distinction entre une « cliente potentielle » et une « cliente ». Elle soutient que [C1] n'a jamais été sa cliente et que, par conséquent, les allégations se rapportant aux normes qui s'appliquent uniquement aux « clients » devraient être rejetées.

[204] La personne inscrite affirme que les obligations des personnes inscrites sont différentes selon qu'il s'agit d'un client potentiel ou d'un client et que le Manuel prévoit un point de transition

où un « client potentiel » devient un « client ». Ce n'est qu'au moment où cette transition se produit que les obligations d'une personne inscrite changent. Le témoignage de M^{me} Williams a toutefois clairement montré que même un expert qualifié ne savait pas où tracer la ligne, ce qui indique qu'il n'existe aucune norme évidente que la personne inscrite aurait pu enfreindre.

[205] La personne inscrite cite la définition du terme « client » donnée dans une note explicative du *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice* :

Toute personne ou tout organisme qui reçoit ou s'est engagé à recevoir des services de travail social ou de techniques de travail social d'une personne inscrite à l'Ordre, y compris une personne, un couple, un groupe, une famille, un organisme, un organisme gouvernemental ou une communauté qui reçoit (ou s'engage à recevoir) directement ou indirectement des services de travail social ou de techniques de travail social (selon la description touchant l'activité pour chacune des dites professions).

[206] La personne inscrite ajoute que le terme « client potentiel » n'est défini ni dans la Loi, ni dans le Manuel, mais qu'il se retrouve à différents endroits, notamment au principe III, interprétation 3.5, note 4. Il est évident que la loi fait la distinction entre un « client » et un « client potentiel » aux fins des procédures disciplinaires et qu'un client potentiel n'est pas la même chose qu'un client.

[207] La personne inscrite affirme que la preuve montre que [C1] était une cliente potentielle, et non une cliente. Lorsque, comme dans le cas présent, un travailleur social évalue la compatibilité ou détermine sa capacité à prendre en charge un client, il est logique que des normes différentes s'appliquent parce que le travailleur social n'est pas encore en mesure d'exclure les conflits, la compatibilité et sa capacité à fournir les services requis.

[208] La personne inscrite et la plaignante ont toutes deux déclaré qu'elles se sont rencontrées pour la première fois lors de la session du 12 avril 2021. La première session était une consultation gratuite de 15 minutes visant à permettre à la thérapeute et à la cliente de déterminer si elles étaient compatibles. Aucune thérapie n'est dispensée lors de cette session. La personne inscrite et la plaignante ont toutes deux déclaré qu'aucune somme d'argent n'a été échangée entre elles et que la personne inscrite avait pris des mesures pour que la session soit tenue courte (moins de cinq minutes) pour que l'objectif de la session soit clair pour la plaignante. La personne inscrite s'est présentée à la session en sachant qu'elle fournirait à la plaignante des ressources d'orientation parce qu'elle n'acceptait pas de nouveaux clients à ce moment-là.

[209] La personne inscrite affirme que M^{me} Williams a proposé une nouvelle définition du terme « client » qui exige la tenue d'un « événement de service à un client », lequel apparaît et disparaît au cours des sessions de rencontre. M^{me} Williams a reconnu que sa définition du terme « client » engloberait toute personne qui s'est entretenue avec un travailleur social au sujet de la prestation de services, y compris des partenaires amoureux et d'autres personnes avec lesquelles il existe un conflit manifeste. La personne inscrite déclare que le témoignage de M^{me} Williams sur l'interprétation de la définition du terme « client » donnée dans les normes devrait être écarté parce qu'il dépasse le cadre de ses compétences pour donner un avis, et qu'il s'agit d'une question d'interprétation de la loi qui relève du droit et doit être tranchée par le sous-comité.

[210] La personne inscrite soutient que l'avis de M^{me} Williams ne devrait pas avoir beaucoup de poids parce qu'il repose sur une série de faits hypothétiques qui ne sont pas étayés par la preuve présentée à l'audience. Plus particulièrement :

- a) M^{me} Williams a tenu pour acquis que la personne inscrite avait pour règle de ne pas accepter de « clients chinois » alors qu'en réalité, la personne inscrite a déclaré avoir pour règle de ne pas accepter de « clients ». La personne inscrite a initialement expliqué à la plaignante qu'elle n'acceptait pas de clients en raison de problèmes d'emploi du temps;
- b) M^{me} Williams a été invitée à supposer que la plaignante n'a pas eu la possibilité d'être orientée vers la ressource de son choix, alors qu'en réalité, la personne inscrite l'avait dirigée vers les mêmes ressources qu'elle utilisait déjà, c'est-à-dire la plateforme Inkblot;
- c) M^{me} Williams a formé son opinion en partant du principe que la plaignante s'était vu proposer d'être orientée vers des ressources inappropriées. En fait, FASS est un organisme bilingue fonctionnant à la fois en anglais et en mandarin, et il est fort probable que la plaignante parlait mandarin;
- d) Le courriel que FASS a envoyé à la plaignante en chinois simplifié était le résultat d'une erreur administrative plutôt que de l'incapacité de l'organisme de servir ses clients en anglais; et
- e) M^{me} Williams a fondé son analyse sur le caractère raisonnable des préoccupations de la personne inscrite au sujet d'un problème de limites alors qu'elle comprenait mal la portée et la fonctionnalité de WeChat.

[211] La personne inscrite soutient que l'Ordre n'a pas présenté la preuve nécessaire pour étayer les allégations selon lesquelles elle n'aurait pas respecté les normes de profession de façon suivante :

- a) Elle a omis d'étayer ses recommandations ou ses opinions professionnelles par un ensemble d'éléments de preuves;
- b) Elle a omis d'aider une cliente potentielle à obtenir d'autres services lorsqu'elle n'était pas en mesure de fournir l'aide professionnelle demandée ou n'était pas disposée à le faire;
- c) Elle a omis de faire la distinction entre ses besoins et intérêts personnels et ceux de sa cliente afin de veiller, dans le cadre de leur relation professionnelle, à placer les besoins et intérêts de la cliente au premier plan;
- d) Elle a omis d'être consciente de ses valeurs, attitudes et besoins et de leur impact sur sa cliente;
- e) Elle a omis de respecter et de faciliter l'autodétermination; et

- f) Elle a omis d'organiser la cessation, le transfert, l'aiguillage ou la continuation des services suivant les besoins et les préférences de la cliente.

[212] La personne inscrite affirme également que, puisque le mandat de l'Ordre et du sous-comité consiste à assurer la protection du public contre tout préjudice, seuls les cas les plus graves devraient donner lieu à une conclusion de faute professionnelle. Elle dit que le sous-comité devrait faire preuve de prudence avant de conclure à une faute professionnelle en l'absence de preuve d'intention de la part de la personne inscrite, et qu'il vaut mieux avoir recours à la formation ou à des conseils pour traiter les omissions insignifiantes ou les problèmes mineurs de non-conformité. La personne inscrite est d'avis que, lorsque le sous-comité estime que le préjudice causé est minime ou inexistant et qu'il y a peu ou pas de risque pour le public, il n'est pas nécessaire de conclure à une faute professionnelle et d'imposer une sanction.

Avis de l'avocat indépendant

[213] Le sous-comité a reçu l'avis de l'avocat indépendant et cet avis a été communiqué aux parties. Celles-ci ont eu la possibilité de formuler des commentaires sur l'avis de l'avocat. L'avocat a exposé le cadre juridique applicable à l'évaluation des allégations de faute professionnelle dans la présente affaire.

[214] L'avocat indépendant a informé le sous-comité qu'il incombe à l'Ordre de prouver les fautes professionnelles alléguées selon la prépondérance des probabilités. La personne inscrite n'a aucune obligation de réfuter les allégations. L'avocat indépendant a rappelé au sous-comité que chaque allégation doit être évaluée selon ses propres mérites et que le sous-comité peut conclure que l'Ordre s'est acquitté du fardeau de la preuve pour toutes les allégations, certaines d'entre elles ou aucune d'entre elles. Si le sous-comité est convaincu que la preuve étaye une conclusion de faute professionnelle selon la prépondérance des probabilités, il doit rendre une décision. Toutefois, si la preuve est insuffisante, le sous-comité doit rejeter l'allégation.

[215] Le sous-comité a reçu des conseils de l'avocat indépendant sur la manière d'apprécier la preuve et d'évaluer la crédibilité et la fiabilité des témoins.

[216] L'avocat indépendant a également examiné le témoignage d'expert de M^{me} Williams. Il a informé le sous-comité que, même s'il avait jugé que le témoignage de M^{me} Williams était recevable, cette décision ne déterminait pas le poids à accorder, le cas échéant, à son témoignage d'expert. Le sous-comité doit évaluer le témoignage d'expert et éviter de céder son rôle décisionnel au témoin expert. Bien que les avis d'expert puissent être utiles, la responsabilité de statuer sur les allégations d'inconduite appartient au sous-comité.

[217] L'avocat indépendant a exposé les allégations dans cette affaire et les a classées d'après leur nature et leurs implications juridiques. En ce qui concerne les allégations de non-respect des normes de la profession (allégations a) à (i)), l'avocat indépendant a indiqué que le sous-comité devait d'abord déterminer la norme professionnelle pertinente à laquelle se rapporte chaque allégation, puis évaluer si les éléments de preuve démontraient que la personne inscrite n'avait pas respecté cette norme. Il a dit au sous-comité que les normes professionnelles doivent être prouvées par des éléments de preuve, qui, dans cette affaire, peuvent être le Manuel et/ou le témoignage d'expert de M^{me} Williams. Les parties ne s'entendent pas sur le fait que la plaignante était une cliente de la personne inscrite. Le sous-comité devra trancher cette question parce que certaines allégations concernent des normes précises régissant la conduite adoptée par une personne inscrite

à l'endroit d'un « client ». Si la cliente n'était pas la cliente de la personne inscrite, ces allégations ne seraient pas prouvées.

[218] Les allégations (j) à (l) concernent l'interruption des services. L'avocat indépendant a expliqué que, pour qu'il y ait faute professionnelle au sens du paragraphe 2.8 du Règlement sur la faute professionnelle, l'Ordre doit prouver (i) que la personne inscrite a mis fin à ses services à [C1] en tant que cliente et (ii) dans l'affirmative, qu'elle l'a fait dans des circonstances qui comptent parmi celles qui sont énumérées au paragraphe 2.8 du Règlement. Ces allégations concernent également le non-respect des normes de la profession. Selon l'avocat indépendant, le sous-comité devrait se fonder sur l'analyse présentée plus haut pour cette partie des allégations.

[219] L'avocat indépendant a indiqué au sous-comité que les allégations i) et n) exigent que le sous-comité applique aux faits de cette affaire le critère de discrimination prévu par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Les parties s'entendent sur le critère, mais non pas sur son application à cette affaire-ci, en particulier en ce qui concerne les deuxième et troisième éléments (à savoir si la plaignante a été privée de services ou a subi des conséquences négatives, et si la race a été un facteur dans cette privation). De l'avis de l'avocat indépendant, le sous-comité n'avait pas à déterminer si la personne inscrite était personnellement raciste, mais devait plutôt évaluer si ses actions avaient eu un effet discriminatoire. Si le sous-comité conclut que l'Ordre a établi une présomption de discrimination, il incombe alors à la personne inscrite de prouver qu'elle avait une explication rationnelle et non discriminatoire.

Décision du sous-comité

[220] Le sous-comité a reconnu qu'il incombait à l'Ordre de prouver la véracité des allégations formulées contre la personne inscrite selon la prépondérance des probabilités et à l'aide d'éléments de preuve clairs, convaincants et probants.

[221] Après avoir examiné la charge et la norme de la preuve, les éléments de preuve et les observations des parties, le sous-comité a conclu que la personne inscrite avait commis les actes de faute professionnelle allégués aux paragraphes suivants de l'avis d'audience : a), c), d), e), g), i), j), m), n) et o).

[222] En ce qui concerne l'allégation o), le sous-comité estime que la conduite de la personne inscrite serait raisonnablement considérée par les membres de la profession comme déshonorante et contraire aux devoirs de la profession.

[223] Le sous-comité a conclu que l'Ordre n'avait pas satisfait à la charge qui lui incombait de prouver les allégations b), f), h), k) et l).

Motifs de la décision

[224] Bien que les parties se soient entendues sur un bon nombre des faits de base, certains faits clés ont été contestés. La crédibilité des témoins a donc joué un rôle important dans cette affaire, surtout en ce qui concerne l'interaction entre la personne inscrite et [C1] le 12 avril 2021 lors de la consultation sur Inkblot. Le sous-comité a procédé à une évaluation de la crédibilité de tous les témoins dans le cadre de son enquête.

Évaluation de la crédibilité

[225] La crédibilité et la fiabilité d'un témoin sont deux concepts distincts. La crédibilité concerne la véracité des faits relatés par un témoin, tandis que la fiabilité porte sur l'exactitude de son témoignage. La fiabilité implique d'examiner la capacité du témoin à observer, à se souvenir et à raconter avec exactitude les événements survenus (*R c. C(H)*, 2009 ONCA 56, paragraphe 41). Le sous-comité doit tenir compte à la fois de la crédibilité et de la fiabilité dans son évaluation du témoignage de chaque témoin.

[226] Dans l'affaire *Pitts and Director of Family Benefits Branch of the Ministry of Community & Social Services*, [1985] O.J. No 2578, paragraphe 33, la Cour divisionnaire a donné des indications concernant l'évaluation de la crédibilité dans le contexte de la discipline professionnelle. Lorsqu'il évalue le témoignage des témoins, le sous-comité n'est pas tenu de trancher une question seulement en conformité avec l'avis de la majorité des témoins. Il peut, s'il le juge opportun, croire un témoin plutôt que plusieurs autres. Le critère n'est pas le nombre relatif de témoins, mais la force relative de leur témoignage. En ce qui concerne le témoignage d'un témoin, le sous-comité peut croire tout ce que le témoin a dit, ou seulement une partie, ou il peut rejeter le témoignage entièrement. Les divergences dans le témoignage d'un témoin, ou entre le témoignage d'un témoin et celui d'autres témoins, ne signifient pas nécessairement que le témoin doit être discrédité. L'oubli est une expérience courante et les erreurs de mémoire innocentes ne sont pas rares. Deux personnes qui sont témoins d'un incident ou d'une transaction verront ou entendront la situation différemment. Les divergences sur des détails insignifiants peuvent être sans importance, mais un mensonge est toujours grave. Pour déterminer le poids à accorder au témoignage d'un témoin, le sous-comité doit faire preuve de bon sens et utiliser sa connaissance de la nature humaine.

[227] Le sous-comité a tenu compte des principes énoncés dans la jurisprudence et des facteurs suivants pour évaluer la crédibilité et la fiabilité des témoignages des témoins :

- a) La mesure dans laquelle le témoin a eu l'occasion d'observer les faits sur lesquels il a témoigné;
- b) Le témoin a-t-il un intérêt dans l'issue du litige?
- c) Le témoin fait-il preuve de partialité ou d'une inclination excessive envers la partie qui l'a appelé à témoigner?
- d) La probabilité ou l'improbabilité du récit du témoin;
- e) Le témoignage du témoin a-t-il été contredit par le témoignage d'un ou de plusieurs autres témoins que le sous-comité juge plus crédibles?
- f) L'apparence et le comportement du témoin, ainsi que la manière dont il a témoigné.

[228] En appliquant ces facteurs, le sous-comité est parvenu aux évaluations suivantes quant à la crédibilité et la fiabilité des témoignages des témoins.

(i) Évaluation de la crédibilité de [C1]

[229] Selon l'évaluation du sous-comité, les souvenirs de [C1] concernant les événements survenus entre elle et la personne inscrite étaient cohérents tout au long de son témoignage et elle s'est efforcée sincèrement de raconter les événements avec exactitude. Elle a reconnu qu'au moment où elle a déposé sa plainte, ses souvenirs des événements étaient encore frais et précis. Son témoignage concordait avec sa plainte initiale et tout au long de sa déposition, y compris lors du contre-interrogatoire. [C1] s'est appuyée sur des preuves documentaires et s'y est référée pour garantir l'exactitude de ses propos lorsqu'elle ne se souvenait pas. Elle a présenté sa preuve de manière réfléchie, claire et articulée. [C1] a été directe et n'a pas embelli son témoignage ni tenté d'esquiver les questions. Lorsqu'elle ne se souvenait pas de quelque chose ou « qu'il était possible » que quelque chose ait fait l'objet d'une discussion lors de la rencontre mais qu'elle n'en avait pas de souvenir précis, elle l'a ouvertement reconnu. Le sous-comité a conclu que [C1] était sincère, cohérente et fiable dans son témoignage.

(ii) Évaluation de la crédibilité de Yujia Zhu

[230] Le sous-comité avait des doutes quant à la crédibilité et à la fiabilité du témoignage de la personne inscrite.

[231] Au cours de son interrogatoire principal, il est devenu apparent que la personne inscrite (qui témoignait par vidéoconférence) lisait un document qui n'avait pas été communiqué à l'Ordre ou au sous-comité. L'avocat de l'Ordre s'y est opposé et la personne inscrite a expliqué qu'elle lisait « certains des points qu'elle avait soulevés juste pour se rappeler comment dire certaines choses en anglais. » À la demande du sous-comité, la personne inscrite a produit une copie du document auquel elle se référait. Ce document était un genre de scénario et présentait les réponses de la personne inscrite aux questions posées lors de l'interrogatoire principal. Le sous-comité a informé la personne inscrite qu'elle ne pouvait pas lire de document. Ses réponses devaient être sincères et spontanées et si elle avait besoin de se référer au scénario pour des raisons linguistiques, elle devait le dire au sous-comité. Le problème s'est posé à nouveau plus tard au cours de l'interrogatoire de la personne inscrite parce qu'il semblait qu'elle continuait à lire le document sans informer le sous-comité de son besoin de se reporter à ses notes.

[232] À certains moments, les mots employés par la personne inscrite dans son témoignage étaient identiques à des phrases figurant dans le document, ce qui porte à croire qu'elle lisait ce document. Le sous-comité est d'accord avec les observations présentées par l'Ordre selon lesquelles le fait que la personne inscrite ait continué à consulter ses notes sans en avvertir le sous-comité et après que celui-ci lui a demandé de ne pas le faire nuit à sa crédibilité et à sa fiabilité en tant que témoin. Au cours des 12 jours d'audience, ni la personne inscrite ni son avocat n'ont demandé de faire appel à un traducteur qualifié en mandarin-anglais pour aider la personne inscrite. L'argument de la personne inscrite selon lequel elle avait besoin d'aide en anglais, sa deuxième langue, n'était pas convaincant. Le sous-comité a estimé que la communication écrite (à l'aide de preuves documentaires) et la communication orale de la personne inscrite en anglais était fluide et claire.

[233] Le sous-comité a constaté que la personne inscrite s'appuyait sur des notes préparées pour témoigner, ce qui fait douter à la fois de sa capacité à se souvenir des événements avec précision et de sa sincérité à suivre les instructions du sous-comité de fournir un témoignage oral spontané et d'informer le sous-comité si elle devait consulter ses notes. La personne inscrite avait un

souvenir limité des événements. Le sous-comité a conclu que la preuve la plus fiable et la meilleure semblait provenir du formulaire de plainte et des échanges de courriels survenus après les événements en question.

[234] La personne inscrite a expliqué qu'elle avait refusé de fournir ses services à la plaignante en raison de problèmes d'emploi du temps, et cette explication était logique. Elle n'était toutefois pas cohérente. Lors de l'audience, la personne inscrite a déclaré qu'elle avait refusé de fournir ses services à la plaignante en raison de problèmes d'emploi du temps et qu'elle n'acceptait aucun nouveau client à ce moment-là. Elle a également déclaré que les questions d'ethnicité et de race avaient été traitées de manière abstraite, en réponse à une question « hypothétique » de [C1], et seulement après avoir précisé qu'elle ne fournirait pas de services. Ce n'est pas la version des faits que la personne inscrite a donnée à l'Ordre dans ses premières réponses par courriel le 11 août 2021. Dans un des courriels, la personne inscrite a déclaré que la raison pour laquelle elle n'avait pas donné suite à la première session sur Inkblot était liée à ses limites professionnelles et à son travail pour FASS. Plus particulièrement, la personne inscrite a déclaré qu'elle n'avait ni le temps ni l'énergie de vérifier les milliers de contacts de sa liste WeChat et qu'elle ne voulait pas risquer de transgresser ses limites professionnelles. Le témoignage oral de la personne inscrite contredisait les courriels qu'elle avait écrits en 2021, peu après les événements en question. Le sous-comité a préféré les preuves documentaires à son témoignage oral présenté lors de l'audience.

[235] Dans un deuxième courriel adressé à l'Ordre le 11 août 2021, la personne inscrite a déclaré qu'elle ne se souvenait pas exactement de la conversation qu'elle avait eue avec la plaignante, mais qu'elle pensait lui avoir demandé son nom de famille et si celui-ci était chinois. La plaignante a confirmé que c'était le cas. La personne inscrite a déclaré avoir ensuite répondu à la plaignante que, parce qu'elle était chinoise et en raison de problèmes de limites professionnelles, elle n'acceptait pas de clients chinois. Cela correspondait au premier courriel que la personne inscrite a envoyé à M^{me} Reid le 11 août 2021, mais contredisait son témoignage lors de l'audience. La personne inscrite n'a pas fourni d'explication crédible pour justifier ce changement dans son récit.

[236] Pour ces raisons, le sous-comité a fait preuve de prudence en acceptant le témoignage de M^{me} Zhu et, lorsqu'il a évalué l'interaction entre elle et [C1] lors de la session de consultation le 12 avril 2021, il a accordé plus de poids au récit de [C1] et à la version des faits présentée dans le formulaire de plainte et dans les courriels que M^{me} Zhu a envoyés à l'Ordre pendant l'enquête.

(iii) Évaluation de la crédibilité de Francine Reid

[237] M^{me} Reid a présenté un témoignage narratif non controversé concernant la plainte que l'Ordre a reçue de [C1] et les communications connexes avec [C1] et M^{me} Zhu. La crédibilité et la fiabilité de son témoignage n'ont pas été remises en question. M^{me} Reid a témoigné de manière neutre et professionnelle. Elle s'est souvenue avec précision des dates et a fourni un calendrier fiable des événements.

(iv) Évaluation de la crédibilité de Bernadette Santiago

[238] M^{me} Santiago a témoigné au sujet de l'enquête menée par l'Ordre et des communications avec M^{me} Zhu. Tout comme pour M^{me} Reid, la crédibilité et la fiabilité de son témoignage n'ont pas été sérieusement contestées par les parties.

[239] M^{me} Santiago a été directe et franche dans son témoignage. Elle s'est reportée de manière appropriée à des documents à jour pour se souvenir avec précision des dates et établir une chronologie exacte. Tout au long de son témoignage, M^{me} Santiago a donné des réponses qui semblaient impartiales et neutres, surtout en ce qui concerne les allégations de discrimination, et sa présentation des faits a démontré son objectivité tout en étant dépourvue d'opinions fondées sur des émotions.

(v) Évaluation de la crédibilité de Julie Lafleche

[240] La personne inscrite conteste le témoignage de M^{me} Lafleche et fait valoir qu'aucun élément de son témoignage ne devrait être pris en considération pour trois raisons : 1) le témoignage n'est pas pertinent aux allégations contenues dans l'avis d'audience; 2) son témoignage n'a pas été divulgué à la personne inscrite ou l'a été en contravention des Règles; et 3) le témoignage de M^{me} Lafleche n'était pas fiable parce qu'elle a indiqué qu'elle témoignait pour des raisons autres que celles d'aider le sous-comité. Les deux premières observations seront abordées plus loin dans les présents motifs.

[241] En ce qui concerne la fiabilité, la personne inscrite soutient que le témoignage de M^{me} Lafleche était partial et reposait sur sa conviction que la personne inscrite était raciste en raison des allégations factuelles inexactes contenues dans l'avis d'audience. M^{me} Lafleche a indiqué qu'elle avait examiné l'avis d'audience et avait formulé sa propre opinion de la personne inscrite avant de témoigner. Pour elle, son rôle lors de l'audience était de défendre les intérêts de l'entreprise à but lucratif pour laquelle elle travaillait et de dissocier Inkblot de la conduite de la personne inscrite.

[242] Selon l'évaluation du sous-comité, M^{me} Lafleche semblait être honnête et factuelle dans son témoignage, et elle a suivi les directives lorsqu'elle a été corrigée pour avoir lu des informations à son écran, faisant ainsi preuve de transparence. Elle s'est efforcée de fournir des informations précises au sujet de la plateforme Inkblot en s'appuyant sur des documents physiques et des dossiers afin de s'assurer que les informations fournies étaient factuelles. M^{me} Lafleche a fait preuve d'une bonne mémoire et a fourni des informations détaillées et cohérentes. Toute difficulté à se souvenir des détails semblait sincère et ne constituait pas une tentative d'éviter de répondre. Son témoignage correspondait avec les preuves indépendantes et les déclarations des autres témoins. Il n'y avait aucune incohérence significative dans son témoignage, tant sur des points majeurs que des points mineurs. M^{me} Lafleche n'a montré aucun intérêt apparent pour l'issue de l'affaire et n'a manifesté aucune préférence pour l'une ou l'autre des parties. Elle a témoigné de manière professionnelle et directe et a présenté des faits sans se montrer défensive. Dans l'ensemble, le témoignage de M^{me} Lafleche était crédible, cohérent et fondé sur des faits. Le sous-comité n'avait aucune raison valable de douter de sa fiabilité ou de sa crédibilité.

(vi) Évaluation de la crédibilité de M^{me} Charmaine Williams

[243] M^{me} Williams était qualifiée en tant qu'experte et a fourni une preuve d'opinion fondée sur des faits hypothétiques supposés. Elle n'a pas fourni de preuves factuelles. Lors de l'évaluation des éléments de preuve présentés par M^{me} Williams, le sous-comité était conscient de la pertinence des faits hypothétiques et du fait que, si les faits de cette affaire différaient des faits supposés sur lesquels M^{me} Williams avait fondé son opinion, cela pouvait réduire le poids de son opinion.

[244] Comme il est indiqué plus haut, la personne inscrite soutient que le témoignage de M^{me} Williams ne devrait pas avoir beaucoup de poids parce qu'il était fondé sur une série de faits hypothétiques qui n'ont pas été prouvés par les éléments de preuve présentés lors de l'audience.

[245] Selon la personne inscrite, l'analyse du caractère raisonnable des préoccupations de la personne inscrite concernant les questions de limites professionnelles que M^{me} Williams a effectuée était fondée sur sa compréhension inexacte de la portée et des fonctionnalités de WeChat. M^{me} Williams a reconnu qu'elle ne possédait pas d'expertise sur la culture chinoise et qu'elle ne lisait pas le chinois simplifié. Sans cette expertise et cette compréhension de la plateforme WeChat, les conclusions de M^{me} Williams sur ce sujet ne devraient pas avoir le dessus sur celles d'une personne chinoise qui utilise WeChat régulièrement et comprend son fonctionnement, en l'occurrence M^{me} Zhu.

[246] Le sous-comité a jugé que le témoignage d'expert de M^{me} Williams était utile, éclairé, convaincant et fiable. Tout au long de son témoignage, M^{me} Williams a fait preuve d'honnêteté et de transparence. Elle a fourni systématiquement des informations factuelles sans donner aucun signe de partialité ou d'intérêt personnel. Elle n'a manifesté aucune attitude défensive pendant son témoignage. Elle a fait des concessions raisonnables lors du contre-interrogatoire et a témoigné conformément à son devoir d'aider le sous-comité plutôt que de défendre les intérêts de l'Ordre. Son témoignage était direct, sans incohérence notable, et elle ne semblait avoir aucun lien ni aucun intérêt particulier dans cette affaire. Elle a fait preuve d'impartialité et a témoigné dans les limites de son expertise. Son témoignage était factuel et conforme aux normes que doit respecter un expert qualifié. Elle a fait une présentation claire et impartiale du processus, sans aucun investissement émotionnel. Le sous-comité n'a trouvé aucune incohérence importante entre les faits prouvés lors de l'audience et les faits présumés sur lesquels M^{me} Williams a fondé son opinion qui pourraient nuire à son opinion.

Conclusions sur les allégations de faute professionnelle

[247] L'avis d'audience renferme 15 allégations distinctes à l'encontre de la personne inscrite. Comme il est indiqué plus haut, le sous-comité estime que l'Ordre s'est acquitté de son obligation de prouver la véracité de certaines allégations, mais pas toutes. Les allégations seront examinées une à une.

[248] Plusieurs des allégations se rapportent au paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle, lequel prévoit que le non-respect des normes de la profession constitue une faute professionnelle au sens de l'alinéa 26 (2) c) de la Loi. Pour chacune de ces allégations, le sous-comité a d'abord évalué la preuve relative aux normes pertinentes, puis a examiné si la preuve démontrait, selon la prépondérance des probabilités, que la personne inscrite n'avait pas respecté ces normes. Le Manuel, qui est un règlement administratif de l'Ordre, énonce les normes d'exercice de la profession de travailleur social. De plus, M^{me} Williams a témoigné en tant qu'experte sur les normes pertinentes de la profession. Pour certaines allégations, le sous-comité a pu s'appuyer sur les normes énoncées dans le Manuel; pour d'autres, il a tenu compte du témoignage d'expert de M^{me} Williams pour mieux comprendre les normes pertinentes.

(i) [C1] était une cliente de la personne inscrite aux fins des normes

[249] Certaines des allégations portées contre M^{me} Zhu concernent les normes d'exercice de la profession de travailleur social qui s'appliquent lorsqu'une personne inscrite traite avec un

« client »; d'autres s'appliquent quand une personne inscrite traite avec un « client potentiel ». Il appartient donc au sous-comité de déterminer, à titre préliminaire, si [C1] était une cliente de M^{me} Zhu. Si ce n'était pas le cas, l'Ordre n'a pas manqué à son obligation de prouver que la personne inscrite n'avait pas respecté les normes de la profession se rapportant aux « clients ».

[250] Le sous-comité conclut que [C1] était une cliente de la personne inscrite. M^{me} Williams a témoigné en tant qu'experte que M^{me} Zhu avait fourni des services de travail social à [C1]. Au moment où [C1] s'est inscrite sur Inkblot pour obtenir des services, elle était une « cliente potentielle » de la personne inscrite, mais lors de la consultation initiale du 12 avril 2021, elle était la cliente de M^{me} Zhu. Le sous-comité est d'accord. La consultation avait le caractère d'une séance d'introduction qui établissait les paramètres de la relation. Grâce à la discussion avec [C1] et à son profil Inkblot, la personne inscrite a évalué les services dont [C1] avait besoin et, en fin de compte, les références appropriées. M^{me} Zhu a recueilli suffisamment d'informations pour considérer que FASS, un service gratuit, était une référence appropriée pour les besoins thérapeutiques de [C1], en tenant compte du contexte culturel chinois, du calendrier des services et des besoins financiers de [C1]. Le champ d'exercice du travail social comprend « la prestation de services d'évaluation, de diagnostic, de traitement et d'évaluation dans le cadre d'une relation entre un travailleur social et un client ». C'est ce qui s'est produit lors de la séance de consultation, même si celle-ci était gratuite et courte et qu'aucune thérapie n'a été fournie.

(ii) Allégation a) – non-respect des normes énoncées au principe I du Manuel, interprétation 1.2

[251] En ce qui concerne l'allégation a), l'Ordre estime que la personne inscrite a commis une faute professionnelle au sens du paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et du principe I du Manuel, interprétation 1.2, parce qu'elle a omis d'observer, de clarifier et de demander des précisions sur les informations présentées par la cliente. Le sous-comité a conclu que l'Ordre s'était acquitté de la charge qui lui incombait de prouver la faute professionnelle faisant l'objet de l'allégation a).

[252] Dans ses réponses envoyées à l'Ordre par courriel le 11 août 2021, la personne inscrite a admis avoir tenu certaines choses pour acquises sur le contexte culturel et social de la plaignante et sur son utilisation des médias sociaux, ce qui reflète un manquement de sa part à observer, clarifier et demander des informations importantes concernant la cliente. Plus précisément, lorsqu'elle a relaté son échange avec [C1] lors de la consultation initiale sur Inkblot, la personne inscrite a déclaré à M^{me} Reid ce qui suit dans un courriel:

Ce dont je me souviens, c'est que la conversation s'est déroulée comme ceci :

Moi : « [C1] est un nom de famille chinois, n'est-ce pas? »

[C1] : Oui.

Moi : « Vous êtes donc Chinoise et, en raison de problèmes de limites professionnelles, je n'accepte pas de clients chinois... »

[253] Dans le deuxième courriel que la personne inscrite a envoyé à M^{me} Reid le 11 août 2021, elle a écrit ceci :

La raison pour laquelle je n'ai pas participé à la première session avec elle sur Inkblot est liée à mes limites professionnelles. En raison de mon ONG FASS, j'utilise WeChat, une plateforme de médias sociaux que presque tous les Chinois en Chine, aux États-Unis et au Canada utilisent, et ce logiciel pourrait potentiellement brouiller complètement les limites professionnelles. De plus, à la fin du mois de mars, mon ONG était l'un des organisateurs du Toronto Solidarity Rally (cet événement a été couvert par CBC NEWS, CITY NEWS, TORONTO CP24 etc.). Vu l'énorme couverture médiatique chinoise dont a bénéficié mon ONG et la portée que cet événement pouvait avoir sur mon compte WeChat, je ne sais pas si elle ([C1]) figure dans ma liste de contacts ou si l'un de ses proches figure dans ma liste d'amis. Je n'ai ni le temps ni l'énergie de vérifier les milliers de contacts de ma liste WeChat et je ne veux pas risquer de compromettre mes limites professionnelles. Je dois admettre ici que c'est vraiment ce que je pense : elle a WeChat et je ne peux pas la considérer comme ma cliente. Vous me direz peut-être que je pense trop, mais en tant que professionnelle aidante, je suis d'avis qu'il vaut mieux faire preuve de prudence que de regret.

[254] Dans le témoignage qu'elle a donné lors de l'audience, la personne inscrite a fourni une explication différente pour justifier son refus de fournir des services thérapeutiques à [C1], à savoir qu'elle n'acceptait aucun client en avril 2021 en raison de son emploi du temps. Cependant, comme il est indiqué plus haut, le sous-comité considère que les réponses écrites fournies par la personne inscrite à l'Ordre en août 2021 sont plus fiables que la version des faits qu'elle a donnée dans son témoignage lors de l'audience.

[255] Dans son témoignage, la personne inscrite a déclaré avoir dit à la plaignante qu'elle ne pouvait pas l'accepter comme cliente en raison de problèmes d'emploi du temps; cependant, la personne inscrite a également dit que la plaignante lui avait posé la question hypothétique suivante : « M'accepterez-vous comme cliente à l'avenir si vous avez le temps? » La personne inscrite a dit avoir répondu à cette question en invoquant la deuxième raison qu'elle avait de refuser [C1] comme cliente : des problèmes de limites professionnelles. Lorsqu'on lui a demandé pourquoi elle n'avait pas mentionné les conflits d'horaire comme raison pour refuser [C1] comme cliente dans ses réponses à l'Ordre, la personne inscrite a déclaré n'avoir abordé que les questions soulevées par la plaignante et divulguées par l'Ordre. Toutefois, si, comme le prétend maintenant la personne inscrite, l'emploi du temps avait vraiment été une raison de son refus, elle aurait inclus cette raison dans ses réponses. À aucun moment dans ses courriels à l'Ordre, adressés soit à M^{me} Reid ou à M^{me} Santiago, la personne inscrite n'a mentionné que son emploi du temps l'empêchait d'accepter la plaignante comme cliente.

[256] Le sous-comité est d'avis que, lors de la première consultation le 12 avril 2021, lorsque la personne inscrite a vu [C1] en vidéo et constaté qu'elle était d'origine asiatique, elle lui a immédiatement dit qu'elle n'acceptait pas de clients chinois et lui a demandé de lui envoyer un courriel afin d'être aiguillée vers FASS pour des sessions gratuites.

[257] La personne inscrite a agi en se fondant sur des suppositions concernant la plaignante lors de la session de consultation d'avril 2021. Elle a tenu pour acquis certains éléments concernant l'utilisation de WeChat par [C1] et le risque de transgression des limites professionnelles, plutôt que d'observer, de clarifier et de demander des précisions sur les informations présentées par [C1],

comme l'exigent les normes de l'Ordre. Elle aurait dû poser des questions et explorer avec [C1] sa situation avant de conclure qu'elle ne pouvait pas l'aider.

(iii) Allégation b) – non-respect des normes énoncées au principe I du Manuel, interprétation 1.3

[258] En ce qui concerne l'allégation b), la personne inscrite aurait enfreint le paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe I du Manuel, interprétation 1.3, parce qu'elle n'a pas respecté et facilité l'autodétermination de plusieurs façons, entre autres en agissant comme personne-ressource pour la cliente et en encourageant la cliente à décider des problèmes sur lesquels elle voulait se pencher et de la manière dont elle voulait s'y prendre. Le sous-comité a conclu que l'Ordre ne s'est pas acquitté de son obligation de prouver cette allégation.

[259] La preuve a démontré que, lors de la session de consultation, la personne inscrite a donné plusieurs options à la plaignante, telles que la possibilité d'obtenir les services de FASS et d'autres options, afin qu'elle puisse bénéficier des services de counseling qu'elle recherchait. La personne inscrite a donné à la plaignante la possibilité d'agir en l'invitant à envoyer un courriel pour demander d'être aiguillée vers FASS si elle souhaitait obtenir les services de cet organisme. Après la consultation du 12 avril 2021, la plaignante a choisi d'envoyer un courriel à la personne inscrite pour demander d'être aiguillée vers FASS. De plus, comme [C1] avait utilisé Inkblot pour entrer en contact avec la personne inscrite, il était raisonnable pour cette dernière de supposer que la plaignante continuait d'avoir accès à Inkblot et pouvait entrer en contact avec de nombreux autres thérapeutes à l'aide de cette plateforme. Le témoignage de M^{me} Lafleche a confirmé que les clients pouvaient choisir à leur guise de s'associer à différents thérapeutes ou de s'en dissocier, et que la plaignante connaissait bien l'utilisation de la plateforme Inkblot.

[260] Après la session de consultation, lorsque [C1] a envoyé un courriel à la personne inscrite pour demander des services de FASS, un stagiaire a envoyé à [C1] des formulaires d'accueil et un courriel en chinois simplifié. Bien que le fait de recevoir des formulaires en chinois simplifié ait pu affecter l'autodétermination de la plaignante dans la mesure où elle ne pouvait pas initialement obtenir les services de FASS si elle ne comprenait pas les formulaires, le sous-comité n'est pas convaincu que la langue des formulaires résultait d'un manquement de la personne inscrite à ses obligations professionnelles. La personne inscrite et la plaignante ont participé à la session de consultation initiale en anglais, sans qu'il y ait de preuve d'une quelconque barrière linguistique. Le sous-comité ne dispose d'aucune preuve indiquant que M^{me} Zhu ait demandé à son stagiaire d'envoyer des communications à [C1] en chinois simplifié. Le sous-comité note que dans le courriel envoyé par la personne inscrite à [C1] le 19 avril 2021, elle a déclaré : « Je demanderai à mon stagiaire de communiquer avec vous en anglais. Je suis désolée pour la confusion. Je vous présente mes excuses. » Le sous-comité accepte que la personne inscrite se soit sincèrement excusée pour une erreur réelle.

[261] Le sous-comité conclut qu'il s'agissait d'une erreur et que M^{me} Zhu a rapidement pris des mesures pour corriger cette erreur en présentant ses excuses et en envoyant les formulaires à [C1] en anglais. À ce moment-là, [C1] a choisi de ne pas faire appel aux services de FASS.

[262] Par conséquent, le sous-comité conclut que l'Ordre n'a pas prouvé, selon la prépondérance des probabilités, que la personne inscrite n'avait pas donné à la plaignante des options et une marge de manœuvre, ou qu'elle n'a pas aidé la personne inscrite à exercer son autodétermination. L'allégation b) est rejetée.

(iv) Allégation c) – non-respect des normes énoncées au principe I du Manuel, interprétation 1.4

[263] En ce qui concerne l'allégation c), l'Ordre a prouvé que la personne inscrite s'est rendue coupable de faute professionnelle au sens du paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et du principe I du Manuel, interprétation 1.4, parce qu'elle n'a pas démontré qu'elle acceptait le caractère unique de chaque client.

[264] La personne inscrite a admis avoir supposé que la plaignante utilisait WeChat parce qu'elle était Chinoise-Canadienne. En effet, la personne inscrite a tenu pour acquis que [C1] était une Chinoise-Canadienne qui utilisait WeChat. La personne inscrite craignait également que les proches de la plaignante puissent être des utilisateurs de WeChat et qu'elle n'avait aucun moyen de le savoir. En faisant des suppositions sur l'utilisation que la plaignante faisant des réseaux sociaux, la personne inscrite n'a pas considéré [C1] comme une personne unique et n'a pas fait preuve de respect et d'acceptation de son caractère unique. Par conséquent, cette allégation a été prouvée.

(v) Allégation d) – non-respect des normes énoncées au principe I du Manuel, interprétation 1.5

[265] En ce qui concerne l'allégation d), l'Ordre soutient que la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe I du Manuel, interprétation 1.5, parce qu'elle n'a pas pris conscience de ses valeurs, aptitudes et besoins et de l'influence que cela pouvait avoir sur la relation professionnelle. L'Ordre a prouvé cette allégation selon la prépondérance des probabilités.

[266] Tout au long de ses interactions avec [C1], la personne inscrite était consciente de ses propres valeurs, attitudes et besoins. Elle était notamment consciente de son engagement et de sa passion pour FASS et voulait rendre les services de counseling plus accessibles à la communauté chinoise-canadienne. Cependant, elle ne comprenait pas suffisamment l'impact de ses valeurs, attitudes et besoins sur sa relation professionnelle avec la cliente. Lors de la première session de consultation, M^{me} Zhu a refusé de prendre [C1] comme cliente en supposant que [C1] était Chinoise, qu'elle utilisait WeChat et que cela posait des problèmes de limites professionnelles. La personne inscrite a choisi de ne pas chercher à savoir s'il y avait effectivement un conflit d'intérêts ou des problèmes de limites. Il est incontestable que la personne inscrite n'a pas demandé à la plaignante si elle utilisait WeChat. La personne inscrite a pris la décision de ne pas recevoir cette cliente en se basant sur ses propres valeurs et besoins, sans tenir compte des besoins de la plaignante. Cette décision a eu un impact direct sur sa relation avec la plaignante. La plaignante, dans son témoignage, a dit que les suppositions de la personne inscrite lui avaient donné l'impression d'être cataloguée parce qu'elle était Chinoise.

(vi) Allégation e) – non-respect des normes énoncées au principe I du Manuel, interprétation 1.6

[267] L'Ordre soutient que la personne inscrite n'a pas respecté les normes énoncées au principe I du Manuel, interprétation 1.6, parce qu'elle a omis de faire la distinction entre ses besoins et intérêts et ceux de sa cliente afin de veiller, dans le cadre de la relation professionnelle, à placer les besoins et intérêts de la cliente au premier plan. L'Ordre a prouvé cette allégation selon la prépondérance des probabilités.

[268] Le sous-comité reconnaît que la personne inscrite avait des raisons de croire qu'elle pouvait manquer à ses obligations professionnelles en fournissant des services à la communauté avec laquelle elle interagissait également en tant que défenseure, en dehors de son travail de travailleuse sociale inscrite. La personne inscrite savait qu'il n'était pas approprié pour elle d'entrer en contact avec un client sur les réseaux sociaux. Elle savait également qu'elle ne pouvait pas vérifier l'identité d'un grand nombre de ses abonnés parce que les gens peuvent utiliser différents noms sur WeChat et Instagram. Elle a déclaré avoir environ 100 conversations par jour sur WeChat uniquement en rapport avec FASS. Cependant, en se basant sur des suppositions plutôt que de prendre des mesures minimales pour déterminer si [C1] utilisait WeChat ou était au courant de son action militante, la personne inscrite a fait passer ses intérêts personnels et ceux de son organisme sans but lucratif avant ses obligations professionnelles envers la cliente. Plus précisément, elle a refusé de fournir ses services à la cliente en se basant sur des suppositions généralisées concernant l'utilisation que fait [C1] des réseaux sociaux en raison de son origine chinoise. Elle était « trop fatiguée » pour se renseigner comme il se doit. Le refus de fournir ces services était motivé par le fait qu'elle accordait la priorité aux intérêts de son organisme sans but lucratif plutôt qu'aux besoins de sa cliente.

[269] Conformément aux normes de l'Ordre, un membre de la profession doit veiller à ce que les besoins et intérêts du client soient placés au premier plan : les personnes inscrites sont d'abord des travailleurs sociaux, puis des chefs d'entreprise. La personne inscrite n'a pas démontré cette compréhension dans sa conduite.

(vii) Allégation f) – non-respect des normes énoncées au principe II du Manuel, interprétation 2.1.4

[270] En ce qui concerne l'allégation f), l'Ordre n'a pas prouvé que la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe II du Manuel, interprétation 2.1.4, pour avoir omis de s'assurer que ses recommandations ou opinions professionnelles étaient adéquatement corroborées par des éléments de preuve et étayées par un ensemble crédible de connaissances professionnelles en travail social.

[271] Au cours de la séance du 12 avril 2021 sur Inkblot, la personne inscrite a fourni des services d'aiguillage et de consultation à la plaignante. La plaignante et la personne inscrite ont toutes deux convenu que l'organisme FASS était une référence prometteuse, dans la mesure où il semblait fournir des services adaptés à la plaignante, compte tenu de ses besoins financiers, du calendrier des services et de son approche sensible à la culture. Bien que, comme il est indiqué plus haut, la personne inscrite ait refusé de façon inappropriée de fournir elle-même des services à la plaignante, il n'y avait rien d'intrinsèquement mal à la diriger FASS.

[272] La personne inscrite a évalué la pertinence de FASS en tant que service d'orientation étayé par un « ensemble crédible de connaissances en travail social ». La plaignante a choisi de contacter FASS et le sous-comité déduit que selon la plaignante, il valait la peine d'explorer les services de FASS pour obtenir la thérapie qu'elle recherchait en rapport avec la dynamique des relations familiales chinoises. Le sous-comité est convaincu, d'après les éléments de preuve fournis par la personne inscrite, que les services offerts par l'organisme FASS étaient fondés sur des données probantes et reposaient sur un ensemble pertinent et crédible de connaissances en travail social. Par exemple, la personne inscrite a expliqué que l'organisme FASS offre un soutien illimité en santé mentale, des programmes de psychoéducation et des webinaires sur l'éducation à la justice

sociale, et qu'il fournit une plateforme gratuite répertoriant des thérapeutes de couleur, des thérapeutes féministes et des thérapeutes ouverts aux personnes LGBTQ.

[273] L'Ordre n'a pas prouvé que la recommandation faite par la personne inscrite à la plaignante, consistant à envisager un suivi avec FASS, n'était pas étayée par des éléments de preuve et n'était pas soutenue par un ensemble crédible de connaissances professionnelles en travail social.

(viii) Allégation g) – non-respect des normes énoncées au principe II du Manuel, interprétation 2.2.8

[274] L'allégation g) dans l'avis d'audience précise que la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe II du Manuel, interprétation 2.2.8, parce qu'elle n'a pas évité d'adopter un comportement qui pourrait raisonnablement être perçu comme jetant le discrédit sur la profession de travailleur social ou de technicien en travail social. L'Ordre s'est acquitté de la charge de prouver cette allégation.

[275] Comme il est expliqué plus haut, le sous-comité a conclu que la personne inscrite a refusé de prendre la plaignante comme cliente parce qu'elle était d'origine chinoise. Si l'on accepte le témoignage de la personne inscrite selon lequel elle a confirmé auprès de [C1] que son nom de famille était chinois, la personne inscrite a par la suite déclaré que, puisque la plaignante était Chinoise et en raison de problèmes de limites professionnelles, elle n'acceptait pas de clients chinois. Même si la personne inscrite a pu croire qu'elle établissait simplement des limites professionnelles et que cela ne constituait pas un acte de discrimination raciale ou de profilage racial, son refus de fournir des services thérapeutiques à [C1] en raison de son origine ethnique chinoise nuit à la profession de travailleur social. De plus, comme nous le verrons plus loin à l'allégation i), le sous-comité a conclu qu'en adoptant une telle conduite, la personne inscrite a fait de la discrimination au sens du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

(ix) Allégation h) – non-respect des normes énoncées au principe II du Manuel, interprétation 2.2.9

[276] En ce qui concerne l'allégation h), l'Ordre soutient que la personne inscrite a commis une faute professionnelle au sens du paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et n'a pas respecté les normes énoncées au principe II du Manuel, interprétation 2.2.9, parce qu'elle a omis d'aider la cliente à obtenir les renseignements, services et ressources nécessaires dans la mesure du possible et qu'elle a omis d'encourager et de favoriser la participation de la cliente à la prise de décisions. Le sous-comité conclut que l'Ordre ne s'est pas acquitté de son obligation de prouver la véracité de l'allégation h).

[277] Au cours de la session de consultation du 12 avril 2021, après avoir informé la plaignante qu'elle ne pouvait pas la prendre comme cliente, la personne inscrite a aidé la plaignante à accéder à d'autres services et ressources en lui proposant des possibilités d'aiguillage. Après cette séance, la plaignante a envoyé un courriel de suivi à la personne inscrite le 12 avril 2021 montrant qu'elle acceptait au moins de s'informer davantage sur l'aiguillage vers FASS. La plaignante a choisi de donner suite à la recommandation d'aiguillage de la personne inscrite. Il est également clair pour le sous-comité que la personne inscrite a fait des efforts pour défendre les droits des Canadiens d'origine chinoise et qu'elle était impliquée dans un travail social sensible à la culture. Le sous-comité estime que la personne inscrite croyait de bonne foi que les services qu'elle recommandait

à la plaignante convenaient à celle-ci, et il est convaincu que la plaignante a pris elle-même la décision de donner suite à l'aiguillage vers FASS. La personne inscrite a facilité la prise de décisions de [C1] lorsqu'elle a recommandé l'organisme FASS comme un organisme approprié offrant des informations, des services et des ressources susceptibles de répondre aux besoins de la cliente.

[278] Le sous-comité reconnaît que FASS a commis une erreur en envoyant à [C1] le courriel de présentation et les formulaires d'accueil en chinois simplifié le 18 avril 2021. Cette erreur a eu pour effet d'empêcher initialement [C1] d'accéder aux services de FASS. Cependant, M^{me} Zhu a agi rapidement pour corriger l'erreur et présenter ses excuses. Le sous-comité constate que le même jour, [C1] a bien reçu des communications en anglais envoyées par un stagiaire de FASS. En se fondant sur cette preuve, le sous-comité n'est pas convaincu que cette erreur résulte d'une faute professionnelle commise par M^{me} Zhu.

(x) Allégation i) – non-respect des normes énoncées au principe III du Manuel, interprétation 3.4 et note 3 du Manuel

[279] En ce qui concerne l'allégation i), l'Ordre estime que la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.2 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe III du Manuel, interprétation 3.4 et note 3, parce qu'elle a fait de la discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique, la langue, la religion, l'état civil, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'invalidité, la situation économique, l'allégeance politique ou l'origine nationale. Elle a également omis de se conformer au *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Plus précisément, l'Ordre estime que la personne inscrite a fait de la discrimination contre [C1] en refusant de lui fournir des services de travail social en raison de sa race ou de son origine ethnique.

[280] Les parties se sont entendues sur le cadre juridique que le sous-comité doit adopter pour déterminer si la personne inscrite a fait preuve de discrimination contre [C1]. Ce cadre est bien établi dans la jurisprudence et a été réaffirmé par la Cour d'appel de l'Ontario dans l'affaire *Imperial Oil Limited c. Haseeb*, 2023 ONCA 364, paragraphe 50. Premièrement, le sous-comité doit effectuer une analyse en trois étapes et déterminer si l'Ordre a établi une présomption de discrimination en démontrant : (1) que la plaignante possède une caractéristique protégée contre la discrimination en vertu du *Code* (c.-à-d. qu'elle est membre d'un groupe protégé par le *Code*); (2) que la plaignante a subi un préjudice (un traitement défavorable) dans une catégorie d'activité réglementée par le *Code*, en l'occurrence un service; et (3) que la caractéristique protégée a été un facteur dans le traitement défavorable allégué. Voir également *Moore v British Columbia (Education)*, 2012 SCC 61, paragraphe 33; *Ontario (santé) c. Association des sages-femmes de l'Ontario*, 2022 ONCA 458, paragraphe 101; *Peel Law Association v Pieters*, 2013 ONCA 396, paragraphes 55 à 59. Si l'Ordre établit une présomption de discrimination, il incombe alors à la personne inscrite de réfuter cette présomption en fournissant une explication crédible et non discriminatoire du comportement contesté : *Imperial Oil*, paragraphe 53.

[281] Nul ne conteste le fait que la plaignante est Chinoise-Canadienne et que sa race et son origine ethnique sont des motifs protégés en vertu du *Code*. La première partie de l'analyse en trois étapes est déterminée.

[282] La deuxième étape de l'analyse exige que le sous-comité détermine si [C1] a subi un préjudice ou un traitement défavorable en ce qui concerne un service. Le sous-comité a conclu que [C1] avait subi un préjudice en raison de la décision de la personne inscrite de lui refuser ses

services. Dans son témoignage oral et dans sa plainte écrite adressée à l'Ordre, [C1] a déclaré qu'elle se sentait victime de discrimination et cataloguée en raison de son origine ethnique. [C1] a cherché à obtenir des services de counseling pour répondre à des besoins précis avant de déménager en Corée en mai 2021. Elle a contacté la personne inscrite lors d'une session de consultation afin d'explorer la possibilité d'obtenir ses services de counseling. La personne inscrite a refusé de lui fournir ces services. Ce refus de services a eu un impact négatif sur [C1] ou a constitué un traitement défavorable à son égard.

[283] À la troisième étape de l'analyse, l'Ordre doit démontrer que la race ou l'origine ethnique de la plaignante a été un facteur déterminant dans le traitement défavorable qu'elle a reçu. À cet égard, la Cour d'appel a expliqué dans l'affaire *Imperial Oil* que l'Ordre doit seulement prouver l'existence d'un *lien* entre le motif interdit et le traitement défavorable. Il n'est pas nécessaire que ce lien soit causal. De plus, le lien entre le traitement défavorable et le motif interdit peut coexister avec d'autres facteurs non discriminatoires. Le motif interdit n'a pas besoin d'être la seule raison du traitement défavorable, ni même la raison principale.

[284] Le sous-comité conclut, à partir de la preuve, que la race ou l'origine chinoise de la plaignante a été un facteur déterminant dans le traitement défavorable qu'elle a reçu en raison de la décision de la personne inscrite de ne pas l'accepter comme cliente en travail social. Plus haut dans les présents motifs, le sous-comité a expliqué sa conclusion en disant que les courriels que la personne inscrite a envoyés à M^{me} Reid le 11 août 2021 expliquaient fidèlement les raisons pour lesquelles elle avait refusé des services de thérapie à la plaignante. Les explications qu'elle a fournies sont les suivantes :

- a) Comme elle l'a déclaré à la plaignante, « vous êtes Chinoise et, en raison de problèmes de limites professionnelles, je n'accepte pas de clients chinois », et
- b) « J'utilise une plateforme de médias sociaux appelée WeChat que presque tous les Chinois en Chine aux États-Unis et au Canada utilisent, et ce logiciel pourrait brouiller complètement les limites professionnelles... Je ne sais pas si elle figure dans ma liste de contacts ou si l'un de ses proches figure dans ma liste d'amis. Je n'ai ni le temps ni l'énergie de vérifier les milliers de contacts de ma liste WeChat et je ne veux pas risquer de transgresser les limites professionnelles. Je dois admettre ici que c'est vraiment ce que je pense : elle a WeChat et je ne peux pas la considérer comme ma cliente. »

[285] Ces deux raisons impliquaient directement l'origine chinoise de la plaignante comme un facteur dans la décision de la personne inscrite de ne pas l'accepter comme cliente.

[286] Par conséquent, le sous-comité conclut que la race ou l'origine ethnique chinoise de la plaignante a été un facteur déterminant dans le traitement défavorable qu'elle a reçu lorsque la personne inscrite a refusé de l'accepter comme cliente.

[287] L'Ordre s'est acquitté de son obligation de prouver la discrimination *prima facie* et il incombe désormais à la personne inscrite de réfuter cette preuve en fournissant une explication crédible et non discriminatoire de la conduite contestée.

[288] La personne inscrite fait valoir que si le sous-comité conclut que l'Ordre a prouvé la discrimination *prima facie*, elle avait une explication crédible et non discriminatoire, à savoir

qu'elle a refusé de fournir des services à la plaignante en raison d'un conflit d'intérêts, de préoccupations liées à son travail de défense de la culture dans la communauté chinoise et de sa présence sur le réseau social WeChat. Le sous-comité doit déterminer si la personne inscrite a prouvé qu'il y avait un conflit d'intérêts et des problèmes possibles liés aux limites professionnelles.

[289] Les travailleurs sociaux doivent établir des limites dans leur pratique professionnelle. Cependant, si la personne inscrite estimait qu'elle ne pouvait plus voir de clients, elle aurait dû se désinscrire de toutes les plateformes. Or, la preuve montre qu'elle était toujours inscrite sur la plateforme Inkblot lorsqu'elle a accepté de participer à la consultation avec la plaignante le 12 avril 2021. Elle ne s'est désinscrite de la plateforme Inkblot qu'en mai 2022. Si un thérapeute est inscrit sur une plateforme et accepte une consultation, il a le devoir de fournir ce service conformément aux normes professionnelles.

[290] De plus, le simple fait que la personne inscrite ait un large public sur WeChat ne signifie pas nécessairement qu'il y a des conflits d'intérêts ou des problèmes de limites professionnelles avec chaque personne qui pourrait potentiellement ou réellement participer à son activité sur WeChat. Par analogie, les médecins qui exercent dans de petites communautés peuvent être bien connus de l'ensemble de la communauté, mais peuvent fournir des services médicaux au sein de la communauté.

[291] Si la personne inscrite était réellement préoccupée par d'éventuelles transgressions des limites en raison de ses activités sur WeChat, elle aurait pu demander à la plaignante si elle utilisait WeChat, si elle avait déjà interagi avec la personne inscrite ou si elle avait consulté son contenu sur WeChat. En omettant de poser ces questions, l'explication de la personne inscrite ne justifie pas de manière crédible et non discriminatoire le comportement contesté et ne réfute pas la présomption de discrimination.

[292] Le sous-comité conclut, par conséquent, que l'Ordre a prouvé le bien-fondé de l'allégation i).

(xi) Allégation j) – non-respect des normes énoncées au principe III du Manuel, interprétation 3.5

[293] L'allégation j) indique que la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.8 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe III du Manuel, interprétation 3.5 et note 4, parce qu'elle a omis d'aider des clients potentiels à obtenir d'autres services lorsqu'elle était incapable ou qu'elle refusait de fournir l'aide professionnelle demandée, et qu'elle a omis de fournir de l'aide professionnelle sans raison valable. L'Ordre a prouvé que la personne inscrite n'a pas fourni d'aide professionnelle à [C1] sans raison valable, dans la mesure où sa raison de refuser ses services était discriminatoire. Cependant, après avoir refusé de fournir ses services à [C1], la personne inscrite a aidé [C1] à obtenir d'autres services appropriés en la dirigeant vers FASS.

[294] Pour les raisons exposées plus haut, la personne inscrite a fait preuve de discrimination à l'endroit de [C1] en raison de sa race ou de ses origines ethniques, en refusant de la prendre comme cliente parce qu'elle a présumé que [C1] utilisait WeChat et que cela posait d'éventuels problèmes des limites professionnelles sans avoir procédé à des vérifications adéquates. Ce n'était pas une raison valable pour ne pas fournir d'aide professionnelle à [C1].

[295] Toutefois, après que la personne inscrite a déterminé qu'elle n'était pas en mesure de fournir l'aide professionnelle demandée à [C1] ou qu'elle n'était pas disposée à le faire, elle a fait des efforts raisonnables pour s'assurer que d'autres services soient proposés à la plaignante. Pour les raisons décrites plus haut, le sous-comité estime que la personne inscrite a raisonnablement évalué que FASS était une référence appropriée pour [C1] et qu'elle a également raisonnablement estimé que la plaignante avait toujours accès aux services d'Inkblot pour trouver un autre thérapeute.

[296] Par conséquent, l'Ordre a prouvé l'allégation j), mais uniquement en ce qui concerne le fait que la personne inscrite n'a pas fourni d'aide professionnelle sans raison valable.

(xii) Allégation k) – non-respect des normes énoncées au principe III du Manuel, interprétation 3.9

[297] L'Ordre n'a pas réussi à prouver la véracité de l'allégation k), selon laquelle la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.8 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe III du Manuel, interprétation 3.9, parce qu'elle a interrompu et/ou mis fin à des services alors que ceux-ci étaient nécessaires.

[298] De même, le sous-comité estime qu'après avoir informé la plaignante qu'elle ne lui fournirait pas d'autres services, la personne inscrite a fait des efforts raisonnables pour s'assurer que d'autres services étaient mis à la disposition de la plaignante. Le service fourni par la personne inscrite était une consultation initiale qui n'impliquait pas automatiquement la poursuite des services.

(xiii) Allégation l) – non-respect des normes énoncées au principe III du Manuel, interprétation 3.10

[299] L'allégation l) veut que la personne inscrite ait enfreint le paragraphe 2.8 du Règlement sur la faute professionnelle et le principe III du Manuel, interprétation 3.10, parce qu'elle a omis d'organiser la cessation, le transfert, l'aiguillage ou la continuation des services suivant les besoins et les préférences de la cliente. Le sous-comité rejette cette allégation pour les raisons données plus haut concernant l'allégation k).

(xiv) Allégation m) – non-respect de la Loi, des règlements ou des règlements administratifs

[300] En ce qui concerne l'allégation m), l'Ordre soutient que la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.28 du Règlement sur la faute professionnelle parce qu'elle n'a pas respecté la Loi, les règlements ou les règlements administratifs. Cette allégation est automatiquement prouvée par les conclusions du sous-comité dans les présents motifs selon lesquelles l'Ordre a prouvé certaines des allégations de faute professionnelle à l'encontre de la personne inscrite en vertu du Règlement sur la faute professionnelle, et qu'elle n'a pas respecté certaines des normes énoncées dans le Manuel, qui est un règlement administratif de l'Ordre.

(xv) Allégation n) – inobservation d’une loi provinciale lorsque l’inobservation se rapporte à l’aptitude de la personne inscrite membre à exercer ses fonctions

[301] En ce qui concerne l'allégation (n), selon laquelle la personne inscrite a commis une faute professionnelle au sens de l'article 2.29 du Règlement sur la faute professionnelle parce qu'elle n'a pas observé une loi fédérale, provinciale ou territoriale ou un règlement municipal visant à protéger la santé publique ou lorsque l'inobservation se rapporte à l'aptitude de la personne inscrite à exercer ses fonctions, les conclusions du sous-comité concernant l'allégation i) signifient que la personne inscrite a enfreint une loi provinciale, c'est-à-dire le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. En vertu de l'article 1 du *Code*, la plaignante avait droit à un traitement égal en matière de services de travail social, sans discrimination fondée sur sa race ou son origine ethnique. L'article 9 du *Code* stipule que « nul ne doit porter atteinte à un droit reconnu par la présente partie, ni faire, directement ou indirectement, quoi que ce soit qui porte atteinte à un tel droit ». En faisant de la discrimination contre la plaignante en raison de sa race ou de son origine ethnique et en refusant de lui de lui fournir des services de thérapie, la personne inscrite a enfreint le *Code*.

[302] Pour prouver l'allégation n), l'Ordre doit également convaincre le sous-comité que l'objectif du *Code* est de protéger la santé publique ou que l'infraction commise par la personne inscrite a une incidence sur son aptitude à exercer sa profession. Le sous-comité estime que l'infraction au *Code* commise par la personne inscrite a une incidence sur son aptitude à exercer sa profession. Les travailleurs sociaux sont tenus de traiter tous leurs clients et clients potentiels avec respect et dignité, sans discrimination. Cette attente de la profession est énoncée au principe III du Manuel, interprétation 3.4 et note 3. Lorsque la personne inscrite choisit d'adopter un comportement discriminatoire à l'endroit d'un client en raison de sa race ou de son origine ethnique, ce choix porte atteinte au professionnalisme, au jugement, à la volonté et à la capacité de la personne inscrite à respecter la dignité de tous les clients, qui déterminent tous son aptitude à exercer la profession de travailleur social.

[303] Par conséquent, l'Ordre s'est acquitté de son fardeau de la preuve en ce qui concerne l'allégation n).

(xvi) Allégation o) – conduite considérée comme honteuse, déshonorante ou contraire aux devoirs de la profession

[304] Enfin, l'allégation o) constitue la « clause omnibus » traitant de la faute professionnelle. Selon cette allégation, la personne inscrite a enfreint le paragraphe 2.36 du Règlement sur la faute professionnelle parce qu'elle a adopté une conduite ou commis un acte lié à l'exercice de la profession que les membres de la profession pourraient raisonnablement considérer comme honteux, déshonorant ou contraire aux devoirs de la profession, compte tenu de l'ensemble des circonstances. L'Ordre a prouvé cette allégation.

[305] Une conduite non professionnelle ne nécessite pas que l'acte ou la conduite comporte un élément malhonnête ou immoral. Les tribunaux et les sous-comités de ce comité de discipline ont conclu qu'une conduite contraire aux devoirs de la profession comprend « un mépris grave ou persistant de ses obligations professionnelles ». Ce terme englobe les qualités générales que sont un bon jugement et un sens de la responsabilité qui sont exigés des personnes ayant le privilège d'exercer la profession. Le non-respect des normes qu'une personne inscrite est tenue de respecter peut démontrer que cette personne n'est tout simplement pas professionnelle. Toutefois, le sous-comité comprend que de simples erreurs de jugement ou des décisions discrétionnaires prises de

manière raisonnable (même si le sous-comité aurait pu prendre ces décisions différemment) ne peuvent pas être considérés comme une conduite contraire aux devoirs de la profession.

[306] Dans ses observations écrites, la personne inscrite a reconnu que les mots qu'elle a employés dans ses communications avec [C1] posaient peut-être un problème. Le sous-comité va plus loin et conclut que la personne inscrite a fait preuve de mauvais jugement et, d'après les conclusions mentionnées plus haut, n'a pas respecté plusieurs des normes de la profession de travailleur social. La personne inscrite a fait preuve d'un manque de perspicacité sur la question des limites et des responsabilités professionnelles. Cette conduite était, à tout le moins, non professionnelle.

[307] La conduite de la personne inscrite était également déshonorante. Le sous-comité a déterminé que la personne inscrite n'avait aucune raison valable de refuser ses services et que la race ou l'origine ethnique de la plaignante avaient joué un rôle dans le traitement défavorable que [C1] a reçu, même si la personne inscrite n'avait pas l'intention de faire de discrimination contre elle. En refusant ses services à la plaignante pour des raisons discriminatoires, la personne inscrite a fait preuve de défaillance morale. Il est incontestable que M^{me} Zhu œuvre activement pour promouvoir les intérêts des Canadiens d'origine chinoise et de la communauté BIPOC (personnes noires, autochtones et de couleur). M^{me} Zhu savait ou aurait dû savoir qu'il était inacceptable de refuser des services à une cliente en se basant sur des suppositions selon lesquelles [C1] était Canadienne d'origine chinoise. Elle savait ou aurait dû savoir que de telles suppositions donneraient à la cliente le sentiment d'être cataloguée et victime de discrimination.

[308] La personne inscrite a fait valoir dans ses observations que le sous-comité ne devrait pas conclure à une faute professionnelle sans preuve d'intention de sa part, et qu'il vaut mieux traiter les manquements insignifiants ou les problèmes mineurs de non-conformité par l'éducation ou des conseils. Lorsque le préjudice causé est minime ou inexistant et qu'il y a peu ou pas de risque pour le public, il ne devrait pas y avoir de conclusion de faute professionnelle.

[309] Le sous-comité a examiné cet argument, mais l'a rejeté pour deux raisons. Premièrement, une fois que les allégations de faute professionnelle sont renvoyées au comité de discipline, celui-ci doit tenir une audience et conclure à une faute professionnelle si les allégations sont prouvées. Les erreurs insignifiantes ou mineures peuvent être traitées par de la formation ou des conseils avant le renvoi grâce au pouvoir conféré au comité des plaintes par le paragraphe 24 (4.1) de la Loi, qui consiste à renvoyer une affaire à un mode alternatif de résolution des conflits. Cependant, une fois le renvoi effectué, le comité de discipline doit exercer le pouvoir que lui confère l'article 26 de la Loi. La gravité de la faute professionnelle est un facteur pertinent dans l'évaluation de la sanction.

[310] La deuxième raison pour laquelle le sous-comité rejette l'argument de la personne inscrite est que la faute commise dans cette affaire ne peut pas être considérée comme une « erreur insignifiante » ou un « problème mineur de non-conformité » et que le préjudice causé n'était pas « minime ou inexistant ». La discrimination est une question grave. Toutes les personnes inscrites à l'Ordre ont l'obligation de se conformer au *Code des droits de la personne* de l'Ontario dans l'exercice de leur profession. Voici, en partie, ce que stipule le préambule du *Code* :

Attendu que l'Ontario a pour principe de reconnaître la dignité et la valeur de toute personne et d'assurer à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination contraire à la loi, et que la province vise à créer un climat de

compréhension et de respect mutuel de la dignité et de la valeur de toute personne de façon que chacun se sente partie intégrante de la collectivité et apte à contribuer pleinement à l'avancement et au bien-être de la collectivité de la province;

[311] Si le sous-comité concluait que la discrimination constatée était une question « insignifiante » ou « mineure » qui ne mérite aucune sanction disciplinaire, cela porterait atteinte aux objectifs du *Code* et affaiblirait les normes de la profession.

Allégations d'iniquité procédurale et d'abus de procédure formulées par la personne inscrite

[312] Indépendamment du bien-fondé des allégations de faute professionnelle portées contre elle, la personne inscrite a fait valoir qu'elle a été privée d'équité procédurale dans le cadre de la présente procédure disciplinaire et que les violations de l'équité procédurale constituent un abus de procédure. La personne inscrite soulève quatre questions spécifiques qui, prises ensemble, sont, selon elle, si graves que toute sanction supplémentaire à son encontre équivaldrait à un abus de procédure, compte tenu notamment du caractère insignifiant des allégations. Elle demande au sous-comité de rejeter les allégations pour cette raison.

(i) Observations de la personne inscrite

[313] La première question soulevée par la personne inscrite est que l'enquête menée par l'Ordre n'a pas été menée de manière équitable, approfondie et impartiale, ce qui a conduit à des affirmations factuelles dans l'avis d'audience qui n'étaient pas étayées par des éléments de preuve.

[314] Plus particulièrement, la personne inscrite soutient que l'enquête de l'Ordre n'a pas permis de vérifier la véracité de la plainte de [C1]. L'enquête était partielle dans la mesure où M^{me} Santiago a cherché à valider la plainte de la plaignante plutôt que d'aborder la plainte d'un point de vue neutre. M^{me} Santiago, dans son témoignage, a reconnu qu'elle n'avait posé aucune question à la personne inscrite, qu'elle n'avait examiné aucune des preuves fournies par la personne inscrite pour démontrer que l'organisme FASS offrait des services en anglais et qu'elle n'avait pas consulté le site Web de l'organisme. M^{me} Santiago n'a pas non plus parlé à la plaignante pour vérifier si elle avait reçu un formulaire d'accueil en anglais de FASS, comme l'avait signalé la personne inscrite. M^{me} Santiago a révisé un rapport résumant les principales informations recueillies au cours de l'enquête, mais elle a omis des faits importants fournis par la personne inscrite, à savoir que FASS offrait des services en anglais. Elle n'a pas non plus mentionné dans son rapport que la plaignante avait elle-même demandé d'être aiguillée vers FASS, que la personne inscrite avait indiqué que les formulaires en chinois simplifié avaient été envoyés par erreur ou que les formulaires en anglais avaient été envoyés à la plaignante moins de 24 heures plus tard.

[315] La personne inscrite soutient que si l'enquête s'était déroulée de manière équitable, les allégations n'auraient probablement pas été renvoyées au comité de discipline. La personne inscrite n'aurait pas eu à engager des frais importants et à subir la publication de l'avis d'audience suggérant qu'elle était raciste à l'endroit de sa propre communauté. Elle n'aurait pas non plus eu à supporter les suppositions de l'Ordre selon lesquelles les personnes qui parlent le mandarin ne sont pas capables de fournir également des services en anglais.

[316] La deuxième question soulevée par la personne inscrite est l'allégation selon laquelle l'Ordre n'a pas respecté les *Règles de procédure* à plusieurs occasions, ce qui aurait nui à la capacité de la personne inscrite à se défendre contre les accusations portées à son endroit.

[317] D'une part, la personne inscrite allègue qu'il y a eu une injustice découlant de la divulgation tardive par l'Ordre d'une déclaration de témoin de M^{me} Lafleche. L'Ordre a fourni la déclaration de témoin de M^{me} Lafleche à la personne inscrite le 22 septembre 2023. L'audience a débuté le 26 septembre 2023, et la personne inscrite invoque la règle 7.02 (1) a) des *Règles de procédure* du comité de discipline, qui exige que l'Ordre remette à la personne inscrite un résumé des éléments de preuve attendus de chaque témoin au moins 20 jours avant le début de l'audience, ce qui correspond, dans ce cas-ci, au 6 septembre 2023 au plus tard. Une autre déclaration de témoin de M^{me} Lafleche renfermant ce que la personne inscrite décrit comme « des éléments de preuve entièrement nouveaux » a été fournie à la personne inscrite le 2 octobre 2023 à 17 h 26, après le début de l'audience et la veille du témoignage de M^{me} Lafleche. La personne inscrite fait valoir que l'Ordre n'a donné aucune raison pour laquelle les éléments de preuve n'ont pas été recueillis et divulgués conformément aux *Règles de procédure*.

[318] La personne inscrite se plaint également du fait que M^{me} Lafleche a témoigné tout en consultant des informations sur un écran d'ordinateur devant elle. M^{me} Lafleche a indiqué que son « système » montrait que M^{me} Zhu avait eu une consultation ou une session le 27 avril 2021. Des copies des informations affichées sur l'écran de M^{me} Lafleche n'ont jamais été distribuées à la personne inscrite ou au sous-comité. La personne inscrite mentionne également l'exigence prévue à l'alinéa 7.01 (2) a) des *Règles de procédure* selon laquelle l'Ordre doit remettre à la personne inscrite des copies de tous les documents qu'il a l'intention de présenter en preuve à l'audience dès que cela est raisonnablement possible après la signification de l'avis d'audience. Elle fait valoir qu'elle a subi un préjudice important en raison de la présumée transgression des *Règles* par l'Ordre.

[319] Troisièmement, la personne inscrite cite les retards répétés dans le processus disciplinaire qui auraient causé une injustice à son égard, notamment une augmentation considérable des coûts et une atteinte à sa réputation. Elle soutient que l'Ordre n'a pas correctement respecté une ordonnance rendue lors de la conférence préparatoire à l'audience en ce qui concerne les témoignages d'experts et n'a pas respecté les règles relatives à la notification et à la production des témoignages d'experts proposés, ce qui a entraîné un retard dans l'audience et des coûts supplémentaires pour elle.

[320] Le 19 septembre 2022, le président de la conférence préparatoire à l'audience dans cette affaire a rendu une ordonnance stipulant ce qui suit : « Une fois les dates d'audience fixées, les parties discuteront des délais de remise des rapports d'experts. Si elles ne parviennent pas à s'entendre, elles devront m'en informer ». Les dates d'audience ont été fixées au 6, 7, 14 et 15 février 2023. La personne inscrite a dit qu'entre le 26 septembre 2022 et le 23 janvier 2023, l'Ordre ne l'a pas informée du fait qu'il avait trouvé un expert ou qu'il prévoyait remettre un rapport d'expert avant l'audience. L'Ordre n'a pas non plus informé la personne inscrite qu'il avait des difficultés à trouver un expert et n'a pas confirmé qu'il allait présenter des témoignages d'expert. La personne inscrite a préparé sa défense en croyant qu'aucun témoignage d'experts ne serait présenté.

[321] Le 30 janvier 2023, une semaine avant l'audience, l'Ordre a demandé que l'audience soit ajournée parce qu'il avait de la difficulté à retenir les services d'un expert. La personne inscrite

s'est opposée à l'ajournement. Le 3 février 2023, un membre du comité de discipline a accordé l'ajournement à l'Ordre malgré l'opposition de la personne inscrite.

[322] Le 17 février 2023, l'Ordre a remis les rapports d'expert d'Ena Chadha et de M^{me} Williams. L'Ordre avait révélé auparavant qu'il avait retenu les services de M^{me} Williams à titre d'experte. Le mandat de M^{me} Chadha était nouveau et résultait de l'ordonnance d'ajournement. La personne inscrite fait remarquer que le témoignage de M^{me} Chada, qui était la raison de l'ajournement et du retard qui en a résulté, a été jugé irrecevable par le sous-comité.

[323] La personne inscrite est d'avis que l'Ordre n'a pas respecté les normes attendues d'un organisme de réglementation parce qu'il a omis d'informer la personne inscrite de la nomination d'un nouvel expert et ne s'est pas conformé aux règles et aux ordonnances de la conférence préparatoire à l'audience.

[324] Le quatrième problème est que des éléments de preuve prétendument irrecevables et préjudiciables ont été présentés à plusieurs reprises au cours de l'audience, entre autres des références à un exposé conjoint des faits que les parties ont tenté de négocier, mais sans y parvenir. La personne inscrite affirme également que l'Ordre n'a pas honoré le privilège de règlement dans une motion préalable à l'audience.

[325] La personne inscrite soutient que ces manquements à l'équité procédurale constituent ensemble un abus de procédure qui ne peut être réparé que par un sursis à l'instance. Elle demande au sous-comité de rejeter toutes conclusions de faute professionnelle et de prononcer plutôt un sursis à l'instance en raison des manquements à l'équité procédurale.

(ii) Observations de l'Ordre

[326] L'Ordre soutient qu'il n'y a eu aucune dérogation à l'équité procédurale ni aucune conduite pouvant être qualifiée d'abus de procédure. En ce qui concerne les quatre questions soulevées par la personne inscrite, la position de l'Ordre est la suivante :

- a) L'enquête a été équitable, approfondie et impartiale. L'Ordre a fourni toutes les informations nécessaires à la personne inscrite. L'enquête a été menée en temps opportun et de manière adéquate. L'Ordre fait valoir que l'enquête a été menée à bien en cinq mois, ce qui se situe dans la fourchette de base des délais habituels pendant la pandémie. Il n'était pas nécessaire d'interroger la plaignante, car les documents écrits recueillis pendant l'enquête étaient clairs et les récits de [C1] et de Mme Zhu étaient similaires. L'enquêtrice de l'Ordre a résumé de manière équitable les informations importantes fournies par les deux parties.
- b) Il n'y a eu aucune dérogation aux *Règles de procédure* du comité de discipline qui aurait pu porter préjudice à la personne inscrite. Les *Règles* sont conçues pour être souples et équitables, et pour permettre des exceptions dans l'intérêt public. Les *Règles* doivent être interprétées au sens large afin de garantir la prise de décisions équitables de manière expéditive; le non-respect des *Règles* est considéré comme une irrégularité et non comme une nullité. L'Ordre s'est acquitté de ses obligations de divulgation en fournissant toutes les informations pertinentes à la personne inscrite en temps utile. L'Ordre a procédé à la divulgation complète des documents dès le début de la procédure et a continué à fournir des informations au fur et à

mesure qu'elles étaient disponibles. Il s'est conformé aux *Règles* relatives aux déclarations de témoin et les a fournies à la personne inscrite dès qu'il est devenu clair que certains témoins seraient appelés à comparaître. Par contre, la personne inscrite n'a pas fourni sa propre déclaration. L'Ordre a également respecté les *Règles* relatives à la divulgation des témoignages d'expert, en fournissant les rapports bien avant la tenue de l'audience de février 2023. La personne inscrite a soulevé des préoccupations quant au moment de sa divulgation seulement au moment des plaidoiries finales et n'a démontré aucun préjudice qui lui aurait été causé par le choix du moment de la divulgation.

- c) La personne inscrite n'a démontré aucun retard important dans cette procédure ni aucun préjudice découlant d'un quelconque retard. Elle n'a pas prouvé qu'il y avait eu un retard affectant l'équité de l'audience.
- d) L'Ordre n'a pas commis de bris de privilège de règlement. Il a mentionné que des discussions de règlement avaient eu lieu parce qu'il était nécessaire de clarifier l'historique de la procédure. Le simple fait de reconnaître que des discussions de règlement ont eu lieu ne constitue pas une violation. Aucun détail substantiel de ces discussions n'a été divulgué au sous-comité.

[327] L'Ordre est d'avis que le seuil élevé permettant d'établir l'existence d'un abus de procédure n'est pas atteint.

(iii) Décision et motifs

[328] Le sous-comité ne constate aucun abus de procédure ni aucun bris de l'équité procédurale. La personne inscrite a eu pleinement et équitablement l'occasion de prendre connaissance des accusations portées contre elle et de présenter sa défense. La personne inscrite n'a pas démontré que l'enquête était inéquitable compte tenu des circonstances. Elle a été informée des allégations que [C1] a formulées contre elle et a eu l'occasion d'y répondre, ce qu'elle a fait à plusieurs reprises. L'enquêtrice a exercé son pouvoir discrétionnaire raisonnable et décidé de ne pas convoquer [C1] pour un entretien. Une fois que le comité des plaintes a renvoyé l'affaire devant le comité de discipline, M^{me} Zhu a reçu un avis d'audience détaillant les allégations, les informations divulguées et la possibilité de participer pleinement à une audience contestée.

[329] Le sous-comité n'est pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle l'Ordre aurait mis du retard à divulguer des renseignements et que ce retard aurait causé un préjudice à M^{me} Zhu. L'Ordre a remis une deuxième déclaration de témoin de M^{me} Lafleche après le délai prévu par les *Règles*. Toutefois, ce délai est laissé à la discrétion du sous-comité. Celui-ci est convaincu que l'Ordre a remis la déclaration de témoin aussitôt que possible, dès qu'il a pris connaissance des nouveaux renseignements importants fournis par M^{me} Lafleche. Cela n'a rien d'inhabituel; en fait, cela correspond au devoir d'un procureur. Lorsque l'avocat de M^{me} Zhu a fait part de ses préoccupations concernant la remise tardive de la déclaration de témoin de M^{me} Lafleche pendant l'audience, le sous-comité a fait remarquer qu'il y avait plusieurs options à considérer, notamment un ajournement ou la convocation à nouveau de [C1] (qui avait témoigné avant M^{me} Lafleche). La personne inscrite n'a choisi aucune de ces options et n'a pas précisé le préjudice qu'elle subirait en raison de la remise tardive de la déclaration de témoin.

[330] Le sous-comité estime que le fait que M^{me} Lafleche a mentionné des informations contenues dans son ordinateur pendant son témoignage n'a causé aucun préjudice. L'avocate de la personne inscrite a eu toute la latitude voulue pour contre-interroger M^{me} Lafleche sur ce qu'elle regardait à l'écran et pour exiger que des copies soient remises aux parties et au sous-comité (comme cela a été le cas, par exemple, du document que lisait M^{me} Zhu pendant son propre principal témoignage).

[331] Le sous-comité est convaincu que les rapports d'expert ont été divulgués adéquatement à M^{me} Zhu, puisqu'ils lui ont été remis plusieurs mois avant le début de l'audience.

[332] De même, le sous-comité ne constate aucune injustice procédurale ni aucun abus de procédure découlant d'un quelconque retard dans cette affaire. L'avis d'audience est daté du 27 mai 2022 et l'audience a débuté en septembre 2023. L'Ordre a obtenu un ajournement en février 2023 à la suite d'une motion contestée; les parties n'avaient pas la possibilité de présenter cette motion à nouveau lors de l'audience, et le sous-comité n'avait pas la possibilité de réexaminer la décision.

[333] Enfin, le sous-comité n'est pas convaincu que l'Ordre ait violé le privilège de règlement ou que des éléments de preuve préjudiciables aient été admis à tort. La référence au fait que les parties ont engagé des discussions en vue d'un énoncé conjoint des faits ne révèle rien sur le contenu de ces discussions qui pourraient porter préjudice à l'une ou l'autre des parties. Dans toutes les audiences de l'Ordre, on s'attend généralement à ce que les parties tentent de parvenir à un règlement. Si aucun règlement n'est atteint, une audience contradictoire a lieu et le sous-comité statue sur les allégations en se fondant uniquement sur les éléments de preuve présentés, comme le sous-comité l'a fait ici.

[334] Par conséquent, le sous-comité n'est pas convaincu qu'il y a eu une quelconque injustice procédurale dans cette affaire, et encore moins des circonstances que l'on pourrait qualifier d'abus de procédure qui justifie la mesure exceptionnelle d'un sursis de l'instance.

Conclusion

[335] Pour les raisons présentées ci-dessus, le sous-comité conclut que la personne inscrite s'est rendue coupable des fautes professionnelles décrites dans les allégations a), c), d), e), g), i), j), m), n) et o) de l'avis d'audience. Le Bureau des audiences est chargé de fixer la date d'une audience sur la sanction.

Je soussignée, Charlene Crews, signe cette décision en qualité de présidente du sous-comité et au nom des membres du sous-comité énumérés ci-dessous.

Date : 6 octobre 2025

Signature : _____

Charlene Crews, présidente
Rita Silverthorn
Molly Luu