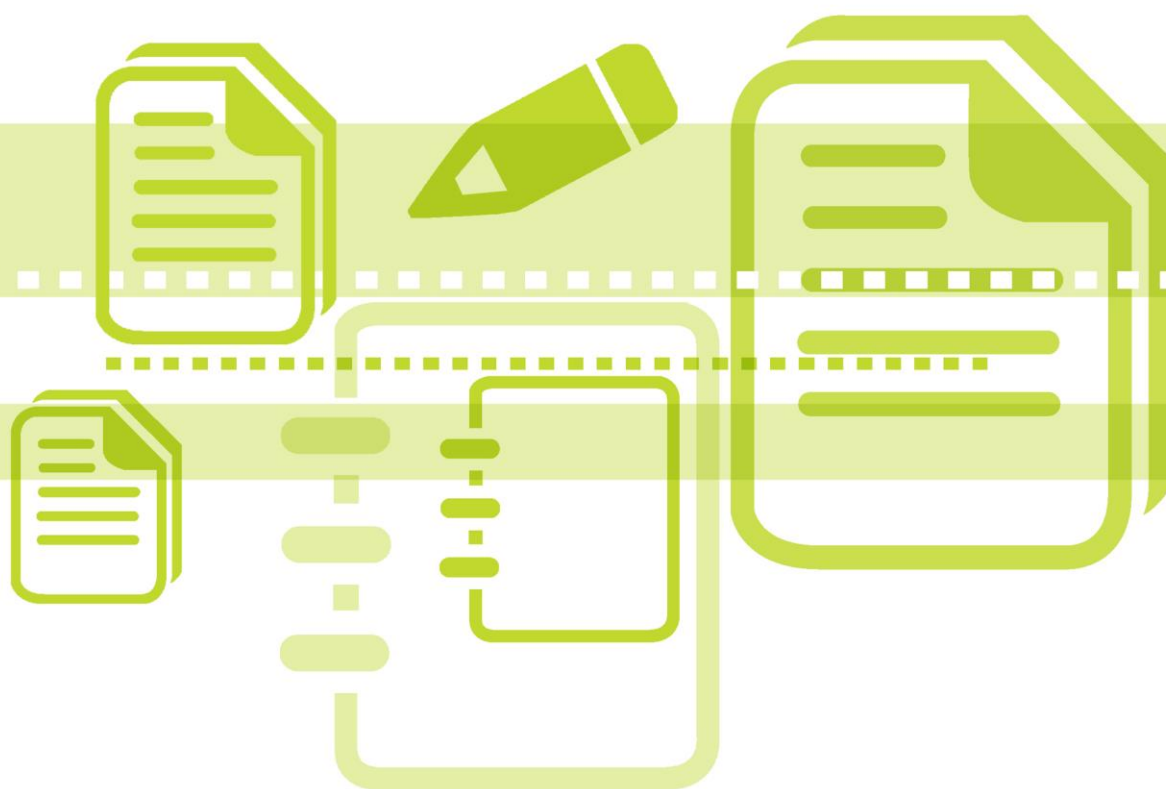


La tenue de dossiers en psychoéducation



Normes d'exercice



ORDRE DES
PSYCHOÉDUCATEURS
ET PSYCHOÉDUCATRICES
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence

AVIS

Les normes d'exercice sur la tenue de dossiers ne constituent pas un avis juridique de l'application du *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs*. Elles ont plutôt une visée informative.

INTRODUCTION

La tenue de dossiers est trop souvent considérée par le psychoéducateur comme un frein à son véritable travail, « le vécu éducatif partagé ». Pourtant, au-delà des obligations légales et administratives, un dossier bien tenu constitue un instrument clinique de première importance pour tout professionnel. Il est d'ailleurs l'un des éléments utilisés pour juger du travail du psychoéducateur, lors d'une vérification de la pratique.

Le dossier comporte un ensemble de données essentielles sur la situation du client. Il conserve une trace des actions professionnelles posées. Il est utile pour établir les suivis et les modifications au plan d'intervention. Il s'avère un outil indispensable pour le transfert d'information et les communications avec d'autres professionnels et intervenants ou encore pour éviter toute rupture de services lorsque le psychoéducateur est remplacé.

Les normes d'exercice veulent éclairer les psychoéducateurs dans l'application des règlements. Elles ne remplacent pas les politiques en vigueur dans les milieux de pratique mais les complètent. Les exemples suggérés dans le cadre de ces normes le sont à titre indicatif. Ils ne constituent pas une liste exhaustive des situations pouvant se présenter.

En ce sens, les pages qui suivent éclaireront le psychoéducateur sur ses obligations et sur les conditions préalables à la tenue de dossiers.

1. LA TENUE DE DOSSIERS, UNE OBLIGATION PROFESSIONNELLE

Comme l'ensemble des professionnels du Québec, le psychoéducateur a l'obligation de tenir un dossier pour chaque client auquel il rend des services¹. Le dossier est ouvert dès qu'une intervention professionnelle est amorcée. Le psychoéducateur assure sa mise à jour régulière jusqu'à la fin des services.

L'ouverture d'un dossier est liée à la notion d'intervention professionnelle. À cette fin, l'Ordre propose quatre critères :

1. L'action posée par le psychoéducateur touche l'intégrité de la personne, parce qu'elle risque ou cherche à influencer de façon particulière son développement, son état psychique, sa conduite ou le cours de sa vie.
2. L'action posée par le psychoéducateur relève de son champ d'exercice et de ses compétences. Autrement dit, il ne s'agit pas d'une action que toute personne aurait pu effectuer.
3. L'action posée suppose la collecte ou la révélation d'information de nature confidentielle.
4. L'action posée s'inscrit dans un projet structuré. L'intervention du psychoéducateur est choisie en fonction de son évaluation et son intervention est motivée par une intention, une finalité à atteindre.

Le psychoéducateur devrait donc ouvrir un dossier chaque fois que son intervention répond à ces quatre critères. Cependant, dans certains contextes de travail, la question se pose souvent. Doit-on ouvrir ou non un dossier?

Les situations suivantes permettront de mieux comprendre l'application de ces critères :

- Intervention ponctuelle ou situationnelle

Deux étudiantes se disputent à la cafétéria. Le psychoéducateur en est témoin et décide d'intervenir. Il a une conversation avec elles et leur présente une suggestion qu'elles jugent satisfaisante en leur recommandant de venir frapper à la porte de son bureau si cela s'avérait nécessaire.

Le psychoéducateur peut consigner une note relativement à cet événement, sans ouvrir un dossier, car cette intervention ne s'inscrit pas dans le cadre d'un projet structuré et n'exige pas l'obtention d'informations confidentielles.

Si l'une des deux étudiantes décidait par la suite de consulter le psychoéducateur et de demander des services, un dossier serait ouvert. Les notes prises au sujet de la dispute pourraient s'y retrouver.

¹ Art. 2 et 8, *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs* (ci-après nommé *Règlement sur les dossiers*).

- Intervention communautaire ou éducative (par exemple la mise en place d'un programme de prévention, d'éducation populaire ou de sensibilisation ouvert à tous)

Une psychoéducatrice organise un programme d'éducation populaire sur le développement de l'enfant de 0 à 12 mois. Ce programme est ouvert à toutes les femmes de la région mais plus particulièrement à celles dont c'est la première grossesse.

Le psychoéducateur consigne des notes et des informations pertinentes au sujet du déroulement de l'intervention mais il n'ouvre pas de dossiers pour chacune des personnes présentes.

Bien que cette intervention s'inscrive dans un cadre structuré, elle existe, avant tout, pour donner aux participantes des informations utiles qu'elles appliqueront à leur vie quotidienne. Ce type de programme ne nécessite pas la collecte de données confidentielles.

- Intervention en groupe ou familiale

Un groupe de soutien est organisé pour les membres d'une même famille appelés à aider leurs parents souffrant de problèmes cognitifs. Il a pour but de favoriser le développement de nouvelles attitudes et de meilleures interventions.

Cette intervention répond aux quatre critères proposés par l'Ordre. Le psychoéducateur ouvre alors un dossier de groupe où il consigne, conformément à l'article 5 du *Règlement sur les dossiers*, les informations suivantes :

- les informations nominatives de chacun des participants;
- les objectifs visés par l'intervention;
- le programme ou la planification de chaque rencontre;
- la chronologie (dates) des rencontres;
- le bilan de l'intervention et de l'atteinte des objectifs.

Si des interventions individuelles se déroulent en parallèle du processus de ce groupe, le psychoéducateur ouvrira un dossier pour chacun des participants qui reçoit un service individuel.

- Conseils à une équipe, à un organisme ou supervision d'intervenants

La direction d'un CSSS confie le mandat à une psychoéducatrice d'offrir une supervision clinique à son équipe d'intervenants.

L'école demande au psychoéducateur de jouer un rôle-conseil auprès d'un enseignant ou d'un groupe d'enseignants de niveau préscolaire.

Ces interventions répondent aux quatre critères proposés par l'Ordre. Le psychoéducateur qui offre de tels services tient un dossier de consultation ou de supervision comme le prévoit l'article 6 du *Règlement sur les dossiers* et les normes d'exercice².

² Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. (2010). *La tenue d'un dossier de consultation ou de supervision en psychoéducation. Normes d'exercice.*

Le dossier du psychoéducateur à l'emploi d'un organisme privé ou public

Le psychoéducateur doit-il tenir son propre dossier (souvent appelé dossier professionnel) ou inscrire sa tenue de dossiers dans celui de son employeur?

Le *Règlement sur les dossiers* prévoit que le psychoéducateur à l'emploi d'une société ou d'une compagnie inscrit ses notes dans le dossier de l'employeur³. Le psychoéducateur doit alors s'assurer que la confidentialité des renseignements recueillis est garantie. Si ce n'est pas le cas, il doit faire les démarches nécessaires auprès de son employeur afin de corriger la situation.

Le psychoéducateur qui a des motifs sérieux de croire que la confidentialité des dossiers n'est pas respectée ouvrira ses propres dossiers. Il assurera la protection des informations confidentielles qu'ils contiennent, les conservera lors de son départ à moins d'être en mesure de les confier au psychoéducateur qui prendra sa relève ou en laissera la garde à son employeur si ce dernier a réglé le problème.

Le psychoéducateur à l'emploi d'un établissement régi par la LSSSS

Le *Règlement sur les dossiers* prévoit que le psychoéducateur à l'emploi d'un établissement régi par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) consigne les informations requises dans le dossier du client (désigné comme « usager » dans la LSSSS)⁴. La question de la confidentialité des informations contenues au dossier est prévue à la LSSSS et est contrôlée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. La LSSSS et les règlements qui en découlent encadrent la tenue de dossiers de manière à protéger les droits du client, y compris celui à la confidentialité. Les dossiers demeurent la possession de l'établissement où le psychoéducateur travaille.

Le psychoéducateur à l'emploi d'une commission scolaire

Le psychoéducateur à l'emploi d'une commission scolaire consigne les informations requises dans le dossier professionnel de l'élève ou dans tout autre type de dossier s'il exerce un rôle-conseil auprès d'enseignants ou d'autres intervenants. Il conserve les dossiers dans son bureau et assure la confidentialité des informations qu'ils contiennent. Dans tous les cas, les dossiers demeureront la propriété de l'employeur, lors du départ du psychoéducateur. Lorsque la commission scolaire possède un service d'archivage, ce sera à ce dernier de voir à la sécurité des informations confidentielles et à leur transmission, le cas échéant⁵. Sur ce point, la consultation du cadre de référence sur le travail en milieu scolaire s'avérera utile.

³ Art. 11, *Règlement sur les dossiers*.

⁴ Art. 12, *Règlement sur les dossiers*.

⁵ Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. (2012). *Le psychoéducateur en milieu scolaire. Cadre de référence*. Montréal.

2. L'OBTENTION DU CONSENTEMENT

La notion de consentement libre et éclairé prend assise sur une valeur primordiale dans la société : le respect de l'intégrité de la personne. Le *Code civil du Québec* prévoit que nul ne peut intervenir, soigner ou traiter une personne sans avoir d'abord obtenu son consentement ou celui d'un représentant autorisé⁶. L'Ordre reprend la notion de consentement libre et éclairé dans son *Code de déontologie*.

L'obtention du consentement est l'étape préliminaire à toute prise en charge du client. Compte tenu que les actes posés par le psychoéducateur peuvent affecter l'intégrité du client, il est essentiel que ce dernier ait l'occasion de prendre sa décision en toute connaissance de cause. À cette fin, il est nécessaire d'expliquer en détail la nature des services offerts et des différentes modalités qui y sont associées. Le psychoéducateur se doit de répondre aux questions du client.

Afin de permettre une décision éclairée selon le contexte de pratique, les éléments suivants sont abordés avec le client :

- les qualifications du psychoéducateur (en pratique privée);
- les problèmes vécus par le client;
- les objectifs poursuivis par l'intervention;
- les avantages de l'intervention, les alternatives ainsi que les limites et les contraintes à la prestation du service professionnel;
- la possibilité pour le client de refuser certaines interventions;
- l'utilisation des renseignements recueillis;
- les conséquences du partage de renseignements avec les tiers, le cas échéant;
- la fréquence des rencontres;
- la période couverte par le consentement (si nécessaire);
- la possibilité de retirer son consentement, en tout temps, et de mettre fin au suivi;
- les honoraires et modalités de paiement ainsi que l'émission des reçus;
- la politique d'annulation des rencontres (frais d'annulation).

Le psychoéducateur doit s'assurer que le client maintienne son consentement tout au long du suivi professionnel. Au moment d'aborder un nouvel objectif ou encore de modifier la modalité d'intervention, le psychoéducateur vérifie qu'il a toujours la confiance et l'accord du client.

Le dossier contient des notes relatives au consentement. La façon de les consigner est laissée à la discrétion du psychoéducateur. À ces notes peut s'ajouter un formulaire de consentement signé par le client ou son représentant autorisé.

Si le client n'est pas en mesure de donner son consentement en raison de son inaptitude, le psychoéducateur doit l'obtenir de son représentant. Pour ce faire, il abordera avec ce dernier les mêmes éléments que s'il discutait avec le client.

⁶ Art. 10 à 17, C.c.Q.

Âge de consentement et autorité parentale

L'enfant est sous la responsabilité et les soins de ses parents jusqu'à sa majorité. Ces derniers s'assurent que leur enfant reçoit, entre autres, l'instruction, l'éducation et les soins de santé nécessaires à son développement optimal. Afin de décrire cette responsabilité, le Code civil du Québec décrit les parents comme étant les « titulaires de l'autorité parentale »⁷.

Lorsque leur enfant a besoin de soins et de services, les deux parents doivent y consentir.

Si le psychoéducateur a des raisons de croire qu'un des parents est en désaccord avec le service offert ou s'il juge qu'il y aurait avantage à informer ce parent dans le but de donner le meilleur service à l'enfant, il doit prendre les mesures appropriées. L'Ordre suggère une approche qui va dans le sens de l'intérêt de l'enfant, du respect des droits des parents et du souci de favoriser les services.

Au moment où les parents mettent fin à leur vie commune, ils cessent d'être un couple mais continuent d'être parents. Leurs responsabilités face à l'enfant se poursuivent. Même si l'un d'eux a obtenu la garde et qu'il décide du quotidien de l'enfant, les décisions importantes concernant ce dernier doivent être prises à deux⁸. Le psychoéducateur doit donc s'assurer d'obtenir le consentement du père et de la mère même si le parent gardien refuse qu'il entre en contact avec l'autre parent ou qu'il l'informe que l'autre s'est désintéressé de l'enfant. À cet égard, l'ajout à un formulaire de consentement d'une mention du type « si je suis le seul parent à signer, je m'engage à informer l'autre parent [...] » ne dégage pas le psychoéducateur de sa responsabilité professionnelle.

Le parent qui désire obtenir des soins pour l'enfant malgré le refus de l'autre présente une demande au Tribunal qui se prononce en tenant compte de l'intérêt de l'enfant (article 604 C.c.Q.).

Il existe une exception au principe énoncé précédemment. Les juristes l'appellent « la déchéance de l'autorité parentale ». Le parent perd alors une partie ou la totalité de ses droits, dont le droit de participer aux décisions importantes concernant l'enfant. Ces décisions sont très rares; elles sont prises pour des motifs sérieux et dans l'intérêt de l'enfant. Le psychoéducateur devrait donc demander une copie du jugement au parent qui affirme l'avoir obtenu.

Le psychoéducateur devra utiliser son jugement professionnel lorsqu'il reçoit une demande pour un enfant qui est sans contact avec un de ses parents mais pour lequel aucune déchéance d'autorité parentale n'a été prononcée (par exemple, un parent qui vit dans un autre pays, qui a quitté l'enfant sans laisser d'adresse et sans qu'il soit possible d'entrer en contact avec lui ou encore un enfant séparé d'un des parents en raison de la violence du milieu). Là encore, c'est l'intérêt de l'enfant qui prévaut.

⁷ Art. 600, C.c.Q.

⁸ Art. 605, C.c.Q.

L'enfant de plus de 14 ans

Le psychoéducateur doit porter une attention spéciale à l'enfant de plus de 14 ans, puisque ce dernier a le droit de consentir seul aux soins de nature psychologique ou sociale à condition qu'ils ne présentent pas de risque sérieux pour sa santé ou causent des effets graves et permanents⁹, et ce, bien qu'il soit toujours mineur et sous la surveillance de ses parents. La société québécoise et la loi reconnaissent à cet enfant une certaine « émancipation ».

Lorsqu'il obtient le consentement d'un enfant de 14 ans, le psychoéducateur doit s'assurer que le consentement est valide. L'enfant souffre-t-il de problèmes faisant en sorte qu'il n'est pas en mesure de bien comprendre à quoi servira l'évaluation qui sera faite ou saisit-il bien les buts et les modalités du suivi proposé? Si le psychoéducateur n'est pas convaincu que le consentement de l'enfant est libre et éclairé, il devra se tourner vers ses parents ou son tuteur afin de l'obtenir.

Le psychoéducateur devra protéger la confidentialité des informations qu'il recevra de la part de l'enfant de plus de 14 ans, son client, lorsque ce dernier aura donné un consentement libre et éclairé.

3. LA NATURE ET LE CONTENU D'UN DOSSIER

Le dossier est un fichier où sont consignées toutes les données recueillies dans le cadre d'une intervention avec un client. Il peut être sur support papier, sur support informatique ou être un mélange des deux.

L'article 3 du *Règlement sur les dossiers* indique les éléments devant obligatoirement se retrouver dans tous les dossiers du psychoéducateur. De son côté, l'article 4 reprend les éléments qui doivent s'y trouver selon les événements survenus au cours du suivi ou selon la nature du dossier.

Les tableaux qui suivent reprennent chacun des éléments de ces deux articles et donnent des exemples qui pourront guider le psychoéducateur dans sa tenue de dossiers.

Tableau 1. Les éléments à inclure obligatoirement au dossier

| Éléments obligatoires énumérés à l'article 3 | Notes et commentaires |
|--|---|
| 1° La date d'ouverture du dossier | La date peut correspondre au jour de la première intervention ou à celui du consentement. |
| 2° Le nom du client, sa date de naissance, son sexe et les coordonnées pour le joindre | Les différents numéros de téléphone, l'adresse de messagerie électronique et, si nécessaire, les coordonnées des deux parents s'ils vivent séparément peuvent être utiles. La date de naissance est |

⁹ Art. 17, C.c.Q.

| | |
|---|--|
| | importante car l'âge peut avoir un impact pour le consentement et l'interprétation de certains tests. Le sexe du client n'est pas toujours identifiable à la lecture du nom. |
| 3° Les nom, fonction et coordonnées du représentant autorisé de l'organisme, de la personne morale ou de la société | Ce paragraphe s'applique lorsque le psychoéducateur joue un rôle-conseil auprès d'un groupe d'employés ou encore qu'il offre ses services à des clients pour lesquels ses honoraires sont payés par la CSST, la SAAQ ou les assurances. |
| 4° Une description des motifs de consultation | Il s'agit des premières informations transmises par le client ou le référent sur les motifs de la consultation, sur ses attentes et sur la perception du problème. Il est pertinent de retrouver les coordonnées de la personne qui a demandé le service si elle est différente du client (employeur, direction, élève ou parents) en plus des raisons de consultation. |
| 5° Les notes relatives au consentement du client | Les termes de l'entente conclue avec le client et, au besoin, le nom de celui qui donne le consentement sont à inscrire. À cela s'ajoute le formulaire de consentement signé, s'il est utilisé. Une note est ajoutée au dossier chaque fois que le client consent à une nouvelle intervention. |
| 6° Une évaluation de la situation propre au client qui intègre les composantes individuelles ainsi que les éléments et conditions de son environnement | Il importe de retrouver au dossier l'évaluation psychoéducative venant préciser la nature des problèmes du client et l'orientation à donner à l'intervention. |
| 7° Une description sommaire des services rendus à la date où ils ont été rendus | Ces éléments correspondent aux notes chronologiques. Ils peuvent être combinés à ceux du paragraphe 9. |
| 8° Les objectifs et moyens d'intervention envisagés ainsi que leur révision périodique | Se basant sur l'évaluation présentée au paragraphe 6, il s'agit du plan d'intervention du psychoéducateur, souvent arrimé à un plan d'intervention multidisciplinaire. |
| 9° Les notes relatant l'évolution de l'intervention professionnelle et le cheminement du client pendant la durée du service professionnel, y compris la note de | Ces éléments correspondent aux notes évolutives, observations ou résumés d'entrevues permettant de suivre le fil de la |

| | |
|---|---|
| fermeture | <p>relation professionnelle.</p> <p>La conclusion de la relation professionnelle sera inscrite dans une note de fermeture : atteinte des objectifs, déménagement, changement d'école, refus de poursuivre le suivi en psychoéducation, etc.</p> |
| 10° Les documents relatifs aux services professionnels rendus | Toute correspondance échangée avec un tiers au sujet du client (parents, enseignants, direction, tiers payeurs, ressources externes) sera incluse au dossier. |

Tableau 2. Les éléments non obligatoires à inclure au dossier

| Éléments énumérés à l'article 4 | Notes et commentaires |
|--|--|
| 1° Les données relatives à l'évaluation du client obtenues par l'utilisation d'instruments de mesure standardisés ou non ainsi que les conclusions et recommandations qui en découlent | Lorsque des tests sont utilisés, qu'ils soient standardisés ou non, les données brutes et les résultats doivent être conservés dans le dossier professionnel. Ces données doivent toujours être interprétées. |
| 2° Le plan d'intervention multidisciplinaire et ses révisions périodiques | <p>Le plan d'intervention multidisciplinaire est conservé au dossier du client.</p> <p>Dans le secteur scolaire, l'original sera mis dans le dossier d'aide particulière de l'élève et une copie sera conservée dans le dossier du psychoéducateur.</p> |
| 3° Les notes relatives à l'autorisation du client de transmettre des données confidentielles à un tiers | Le psychoéducateur doit conserver au dossier l'autorisation écrite du client si elle existe. |
| 4° Les rapports ou autres documents obtenus d'autres professionnels et intervenants concernant le client | <p>Par exemple : les rapports de spécialistes tels que le pédopsychiatre ou le neuropsychologue.</p> <p>En milieu scolaire, de tels rapports sont déposés dans le dossier professionnel en raison du caractère possiblement préjudiciable et confidentiel des informations qui y sont contenues.</p> |
| 5° Les motifs de communication d'un renseignement protégé par le secret professionnel dans les cas où la loi l'ordonne ou le permet | Dans ces situations d'exception où des renseignements sont transmis sans autorisation, il importe d'en conserver une trace au dossier. Les coordonnées de la |

| | |
|---|---|
| | personne jointe et les informations transmises sont notées. |
| 6° Une copie de tout contrat de service ou de toute autre entente particulière conclue avec le client | Ces ententes peuvent, par exemple, porter sur une divulgation restreinte de renseignements ou sur des modalités particulières lors des rencontres de suivi. |
| 7° Le relevé d'honoraires ou de tout autre montant perçu | Il importe d'inclure au dossier le relevé de temps facturé et la copie des reçus. |
| 8° Les motifs qui ont mené le psychoéducateur à mettre fin au service professionnel | Différente de la note de fermeture de dossier prévue à l'article 3 (9°), il s'agit de la situation où le psychoéducateur met volontairement fin aux services avant l'atteinte des objectifs pour des raisons de conflit d'intérêts, de bris du lien de confiance ou de non-paiement des honoraires. |

4. LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

La société valorise le droit de toute personne au respect de sa vie privée. À preuve, ce droit est inscrit dans plusieurs lois et règlements mais il prend toute son importance par l'inclusion, à l'article 9 de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*, du droit au respect du secret professionnel.

Le *Code des professions* et le *Code de déontologie* font état de ce principe. Ainsi, le psychoéducateur respecte le secret professionnel à moins d'en être relevé par son client ou par la loi. Un corollaire de ce principe est que le client est informé de toute utilisation faite des informations confiées au psychoéducateur et de toutes les implications de la transmission de renseignements qu'il a autorisée. Toutefois, les données brutes obtenues lors de l'utilisation de tests ne doivent être transmises qu'à des professionnels capables de les interpréter et avec l'autorisation écrite du client.

Lorsque la transmission d'information à un tiers s'avère nécessaire, le psychoéducateur limite celle-ci aux renseignements pertinents en veillant à ne pas causer de préjudice à son client. Dans certains cas, le psychoéducateur doit obtenir l'autorisation explicite de son client avant de procéder au transfert.

Par contre, si le psychoéducateur a des motifs raisonnables de croire qu'une personne identifiable est en danger imminent de mort ou de blessures graves, y compris le suicide, le professionnel est autorisé à transmettre, sans en aviser son client, les informations nécessaires pour prévenir la commission d'un acte de violence. Il communiquera seulement avec la personne menacée, son représentant ou tout individu en mesure de le secourir.

L'obligation au secret professionnel se retrouve aussi dans le *Règlement sur les dossiers*. En vertu de celui-ci, le psychoéducateur conserve ses dossiers hors de la portée du public, dans un local ou un classeur fermé à clé. Toutefois, il n'est pas interdit de partager son bureau avec un autre intervenant, un autre psychoéducateur

ou un autre professionnel. Ces personnes devront établir des règles afin que la confidentialité des dossiers de chacun soit respectée. Un double de la clé du local ou du classeur sera remis à un tiers en mesure de le transmettre à un autre psychoéducateur en cas d'urgence.

Lorsque le psychoéducateur tient des dossiers électroniques, il utilise des mesures qui en interdisent l'accès à des tiers (mot de passe ou code particulier). Cela ne signifie pas que le partage de l'ordinateur avec un collègue soit interdit. Il suffit que les dossiers de chacun soient inaccessibles à l'autre. Le mot de passe ou le code doit être confié à une personne pouvant le transmettre, au besoin, à un autre psychoéducateur.

5. LA RÉDACTION DE DOSSIERS

L'Ordre n'impose pas de style particulier à ses membres lors de la rédaction de leur dossier (texte suivi, puces descriptives, utilisation de systèmes comme le SOEP ou le DERT). Le dossier doit être intelligible et complet.

Il ne faut jamais oublier qu'une partie ou la totalité du contenu des dossiers pourrait être lue par des clients, leurs représentants, d'autres psychoéducateurs ou d'autres professionnels. Ces personnes seront-elles en mesure de consulter des dossiers sans sourciller devant le niveau de langage utilisé ou devant les commentaires tenus à leur propos? Si la réponse est non, il est possible d'affirmer que le style utilisé devrait faire l'objet d'une révision.

Il importe que le psychoéducateur utilise un style clair, direct et concis en employant un vocabulaire approprié. Les notes et les rapports doivent être neutres et objectifs. Ils présentent une image exacte et non complaisante de la situation sans qu'elle soit dénigrante ou vexante. Les brouillons doivent être détruits dès que leurs données sont transcrites dans le dossier. Ces dossiers sont souvent rédigés sans retenue en utilisant un vocabulaire qui pourrait être mal compris du client ou de son représentant. S'ils demeurent au dossier, ils en feront partie intégrante et pourraient être lus ou encore transmis si le client exerçait son droit d'accès à son dossier.

L'Ordre n'impose pas de délai pour compléter un dossier. Toutefois, plus le temps s'écoule, plus la possibilité d'oublier certaines informations augmente. Des éléments importants peuvent alors être oubliés. Par exemple, le psychoéducateur ne se souvient pas de l'état du client lors de l'entrevue ou encore il omet de noter l'appel d'un intervenant. En ce sens, l'Ordre suggère de compléter les dossiers régulièrement et avec discipline.

Le psychoéducateur doit s'assurer que ses interventions sont datées et, si nécessaire, paginées. Il signe son nom et son titre après chacune de ses interventions. Il peut, selon le milieu, utiliser les initiales ps.éd. ou Ps.Ed. (en anglais).

Au-delà des informations imposées par règlement, le contenu du dossier varie en fonction de l'allégeance théorique et des approches mises de l'avant par chaque psychoéducateur ainsi que par l'ensemble des règles et procédures propres à chaque milieu de travail.

6. LE DROIT D'ACCÈS

Plusieurs lois telles la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* balisent le droit d'accès du client à tout renseignement le concernant dans un dossier constitué à son sujet. À celles-ci s'ajoute le *Code de déontologie des psychoéducateurs et psychoéducatrices*.

Selon le *Règlement sur les dossiers*, le client se définit comme la personne ou le groupe de personnes à qui le psychoéducateur rend des services. Il est important de distinguer le client du demandeur de service (par exemple, les parents) du référent (par exemple, la direction de l'école ou le CLSC) ou d'un tiers payeur comme l'assureur ou la CSST. À moins d'autorisation du client, ces derniers n'ont pas accès à la totalité du dossier mais seulement à ce qui les concerne.

Le refus d'accès au dossier constitue l'exception à la règle. Il se base sur le risque de préjudice grave en raison de l'état de santé mentale fragile du client. Ce refus devrait donc être temporaire et prendre fin dès que le risque de préjudice disparaît.

Le psychoéducateur fait preuve de diligence et agit dans le délai prévu au *Code de déontologie* à toute demande d'accès ou de copie présentée par le client. Le psychoéducateur porte aussi une attention particulière afin de ne pas dévoiler au client des renseignements de nature confidentielle concernant des tiers.

Le droit d'accès au dossier suppose également le droit, pour le client, de faire corriger ou modifier des informations inexactes s'y trouvant. Si le psychoéducateur considère qu'il ne peut apporter les corrections demandées par le client et si tel est le désir de ce dernier, le professionnel pourra ajouter les commentaires écrits du client au dossier. Les tiers en possession d'une copie d'une partie ou de la totalité d'un dossier auquel des corrections ont été apportées après qu'ils aient reçu leur copie recevront une copie des corrections apportées, et ce, sans frais pour le client.

7. LE TRANSFERT ET LA FERMETURE DES DOSSIERS

Lorsque le psychoéducateur travaille pour un employeur dans le milieu privé ou dans le réseau public (commission scolaire, centre jeunesse ou tout autre établissement du ministère de la Santé et des Services sociaux), la conservation et la destruction des dossiers est prise en charge par l'employeur. Dans ces milieux, la conservation des dossiers dépassent souvent les cinq ans exigés par l'Ordre.

Le contenu du dossier du psychoéducateur peut être transféré en tout ou en partie à un autre psychoéducateur avec l'autorisation du client ou de son représentant à moins d'exceptions prévues à la loi. Les modalités administratives de transfert peuvent varier selon les milieux.

Lorsqu'un psychoéducateur travaille en milieu scolaire, l'original du dossier suit généralement l'enfant dans les écoles fréquentées. S'il change de commission scolaire, le nouveau psychoéducateur recevra une copie du dossier.

Le psychoéducateur qui quitte son milieu de travail laisse ses dossiers entre les mains du psychoéducateur qui prend sa relève. Il n'en est pas de même lorsqu'il est remplacé par un autre professionnel ou un autre intervenant. Le dossier sera alors conservé dans un classeur fermé à clé ou au service d'archivage tant qu'un autre psychoéducateur n'aura pas été nommé pour le remplacer.

Lors de son départ, le psychoéducateur informera son employeur des mesures à prendre afin que la protection de la confidentialité, l'accès au dossier et la fabrication de copies soient assurés dans le respect des règlements de l'Ordre.

Le psychoéducateur en pratique privée

Afin d'assurer au client l'accès à son dossier, le *Règlement sur les dossiers* précise la marche à suivre lorsque le psychoéducateur en pratique privée change de lieu d'exercice ou cesse sa pratique professionnelle.

Le psychoéducateur conserve les dossiers pour une durée de cinq ans après que le dernier service ait été rendu. De plus, il s'assure que la destruction des dossiers est faite dans des conditions préservant la confidentialité des renseignements qui y sont contenus¹⁰. Il veille aussi à ce que les droits du client (demande d'accès à son dossier, d'obtention de copie ou de rectification) soient respectés.

Le psychoéducateur en pratique privée s'assure que la confidentialité des informations contenues dans ses dossiers soit maintenue lors de leur destruction. Les dossiers ne peuvent être simplement déposés aux ordures ou au recyclage. Pour ce faire, le psychoéducateur fait appel à une firme spécialisée ou utilise une déchiqueteuse.

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE

Les normes d'exercice en tenue de dossiers permettent de mieux comprendre les obligations et les responsabilités professionnelles qui incombent au psychoéducateur en matière de tenue de dossiers. Cependant, il est important de conjuguer ces normes avec les politiques et les règles propres au milieu de pratique en s'assurant du respect des conditions prévues au *Règlement sur les dossiers*.

Les annexes qui suivent présentent des exemples de formulaires pouvant être utilisés en matière de tenue de dossiers. Il revient à chaque psychoéducateur ou milieu de pratique de développer ses propres gabarits et formulaires afin de les adapter à leur pratique particulière.

Afin d'approfondir la compréhension de certaines notions présentées ou de développer sa compétence en gestion et rédaction de dossiers, le psychoéducateur peut suivre la formation à distance sur la tenue de dossiers et consulter, sur le site de l'Ordre, les documents suivants :

- Le *Code de déontologie des psychoéducateurs et psychoéducatrices*;
- Le *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs*;

¹⁰ Art. 9 et 10, *Règlement sur les dossiers*.

- *La tenue d'un dossier de consultation ou de supervision en psychoéducation. Normes d'exercice;*
- Les feuillets déontologiques, entre autres ceux sur la tenue de dossiers et le consentement;
- *Le psychoéducateur en milieu scolaire. Cadre de référence;*
- *Le Guide de démarrage en pratique privée.*

Annexe I - Exemples de formulaires de consentement libre et éclairé

**Consentement à des services
de psychoéducation**

| | |
|-------------------|---------------------|
| Nom de l'enfant : | Date de naissance : |
| Nom de la mère : | |
| Nom du père : | |
| Adresse : | |
| Téléphone : | |
| École : | |
| Enseignant(e) : | |

J'autorise le service de psychoéducation à évaluer et à rendre des services professionnels à mon enfant.

- Je lui permets d'effectuer une évaluation par le biais d'entrevues structurées et d'instruments de mesure standardisés. Je lui permets également d'échanger avec le personnel scolaire qui s'occupe de mon enfant. Il lui sera possible de transmettre à ce personnel des recommandations en vue d'établir un plan d'intervention ou de prévoir un classement, s'il y a lieu.
- Je refuse que le service de psychoéducation évalue et fournisse des services professionnels à mon enfant.

Signature du parent ou du responsable légal : _____

Date : _____

Note : Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur les services de psychoéducation, veuillez communiquer avec _____ au numéro de téléphone suivant _____.

**Formulaire de consentement
Services de psychoéducation**

Moi, _____, j'ai été informé(e) du but et de la nature du suivi en psychoéducation qui m'a été proposé. Je connais les qualifications du psychoéducateur ou de la psychoéducatrice, son approche et les différents outils et techniques qui pourront être mis à ma disposition. Je consens à entreprendre ce suivi et je sais que je pourrai retirer ce consentement, si je le désire.

Signature : _____

Date : _____

OPPPQ
EXEMPLE

Annexe II -

Exemple de formulaire d'autorisation
de transmission d'information

**Formulaire d'autorisation de transmission
de renseignements à des tiers**

Par la présente, j'autorise (nom du psychoéducateur) à transmettre les informations suivantes à la personne mentionnée ci-dessous :

Informations à transmettre :

Par exemple : rapport d'évaluation, résultats de tests, bilan d'intervention.

Lorsque nécessaire, inclure une note sur la durée de cette autorisation.

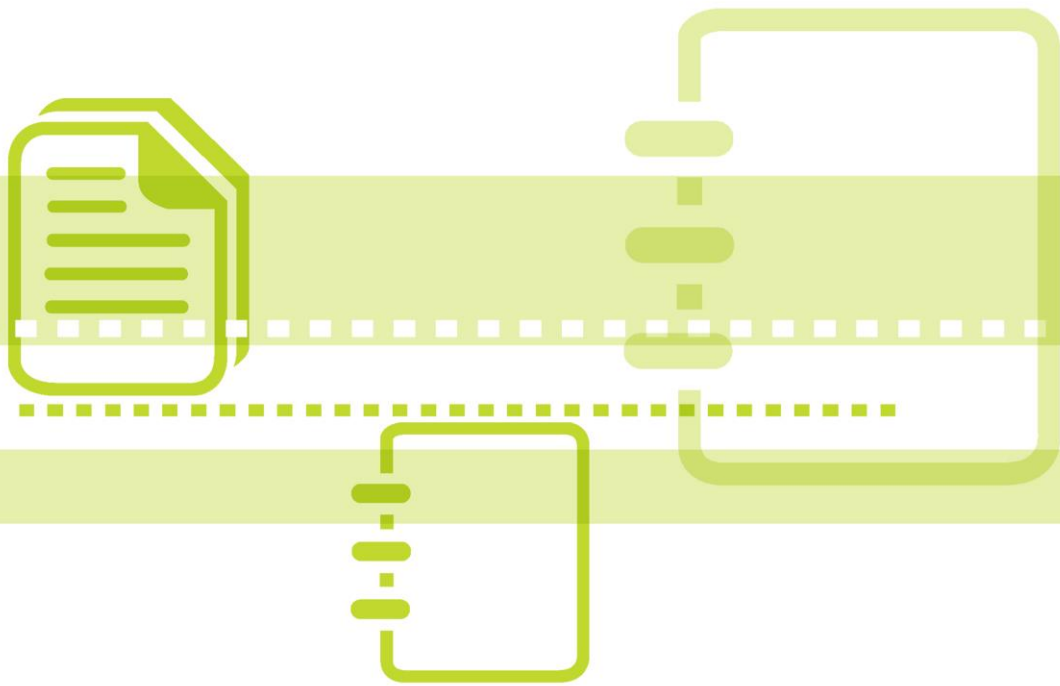
Nom : _____ Titre : _____

Organisme : _____

Nom du client ou du représentant légal : _____

Date : _____

Signature du client ou du représentant légal : _____



© OPPQ – Septembre 2012
Révisé – Mars 2014



ORDRE DES
PSYCHOÉDUCATEURS
ET PSYCHOÉDUCATRICES
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence

510-1600, boul. Henri-Bourassa Ouest, Montréal (Québec) H3M 3E2
Téléphone : 514 333-6601 ou 1 877 913-6601
Télécopieur : 514 333-7502 Courriel : info@ordrepsed.qc.ca
Site Web : www.ordrepsed.qc.ca