



Les fiches déontologiques sont  
produites par le Bureau du  
syndic en collaboration avec  
le Comité d'inspection  
professionnelle.

# LE DOSSIER DU CLIENT

- ▶ Introduction
- ▶ Définitions
- ▶ Clarifications et recommandations
- ▶ Bibliographie

## INTRODUCTION

Il existe des normes définies pour les psychologues en ce qui a trait aux renseignements à inclure dans le dossier d'un client. Il en va de même pour les procédures entourant la tenue et la conservation du dossier.

Par ailleurs, comme la réalité du travail diffère parfois entre les psychologues qui travaillent dans un cabinet privé, dans un établissement de la santé et des services sociaux (centre hospitalier, CLSC, centre jeunesse), dans une commission scolaire ou au sein d'un organisme communautaire, il est possible que les psychologues aient à composer avec d'autres normes internes, souvent conformes d'ailleurs aux prescriptions contenues dans le Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues. C'est le cas des psychologues travaillant en établissement, qui ont l'obligation de respecter certaines normes définies à propos de la constitution, de la tenue, de la consultation et du transfert d'un dossier, par exemple, comme l'énonce la Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 505, paragr. 24).

Toutefois, comme les responsabilités assumées par les psychologues qui agissent à titre de consultants à la demande d'un collègue ou d'un intervenant dans un centre jeunesse (ou d'un enseignant en milieu scolaire) ne sont pas spécifiées, il apparaît utile de suggérer une approche en accord avec les orientations existantes en ce qui a trait aux obligations dans la tenue des dossiers.

Finalement, les interventions auprès de groupes et la tenue des dossiers à l'aide d'outils informatiques méritent aussi d'être explicitées, puisque le règlement actuel demeure silencieux sur le sujet.

## DÉFINITIONS

### Dossier du client

C'est essentiellement un registre officiel dans lequel le psychologue consigne les renseignements relatifs à son client (p. ex. : la feuille d'identification, le consentement à l'intervention s'il y a lieu), les services professionnels rendus (p. ex. : notes d'évolution, bilans périodiques, rapports,

protocoles de tests administrés) et tout autre document entourant l'intervention (p. ex. : autorisation pour la transmission de renseignements à un tiers, tout contrat de service, toute entente particulière entourant les modalités de l'intervention).

### Note d'évolution

La note d'évolution est une inscription manuscrite ou informatique au dossier du client incluant les éléments suivants : description des thèmes ou de la problématique en présence, détails sur l'intervention réalisée et appréciation clinique quant à l'évolution du client ou aux objectifs poursuivis.

### Note au dossier pour les psychologues qui agissent à titre de consultant dans un établissement

S'il y a lieu de le faire, la note à inscrire au dossier du client à propos duquel il y a une demande de consultation comporte deux volets : la description de la demande formulée par la personne qui consulte et l'avis, l'opinion ou la recommandation donnés par le psychologue.

### Bilan périodique

En réponse à une demande formulée ou pour faciliter une meilleure compréhension du dossier, le bilan périodique est un résumé des interventions réalisées sur une période de temps donnée. Il vise à faire ressortir l'évolution du client, à la lumière des objectifs ou du plan d'intervention initial et à effectuer des recommandations quant à la poursuite des interventions.

### Rapport d'évaluation

En tenant compte du mandat octroyé à la suite du consentement libre et éclairé du client, le rapport d'évaluation, verbal ou écrit, permet de connaître la méthodologie adoptée avec un client. Il doit contenir le résumé de l'information et l'interprétation de cette information qui soutient les conclusions.

## CLARIFICATIONS ET RECOMMANDATIONS

### Dossier du client

Le dossier se révèle l'expression de l'acte professionnel aussi bien que le cadre précisant la nature et les limites de l'intervention. Il véhicule la vision psychologique dans les établissements où il y a un dossier centralisé. Dans ce cas, il est possible pour un psychologue de regrouper d'autres renseignements sur un client (p. ex. : données brutes, protocoles de tests), dans un classeur fermé à clef. Le psychologue doit alors prévoir une mention au dossier centralisé pour indiquer que ces renseignements existent. Rappelons toutefois que le psychologue devrait être prudent à propos des annotations ou des commentaires personnels inscrits dans ce dossier.

Cet avis est formulé en tenant compte du fait que le client peut avoir accès à son dossier, tel que prévu dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (art. 83), dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans

RAISON D'ÊTRE DU DOSSIER  
PSYCHOLOGIQUE

**PRÉCAUTIONS À PRENDRE  
SI LE DOSSIER EST TENU SUR  
UN FICHIER INFORMATIQUE**

le secteur privé (art. 27) et dans le Code de déontologie des psychologues (art. 26). Dès lors, il se pourrait qu'une décision de la Commission d'accès à l'information du Québec permette à un client de lire cette information qu'un commissaire estimerait être une donnée nominative.

Le dossier d'un client peut être contenu dans une chemise cartonnée ou être mis partiellement ou entièrement dans un fichier informatique. Une attention particulière doit être portée dans ce cas à la confidentialité et à la préservation des renseignements.

Les psychologues qui travaillent dans des établissements où les professionnels sont reliés par un réseau informatique devraient se référer pour le moment au Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues pour s'assurer que les modalités entourant le fonctionnement d'un tel réseau assurent le respect des normes en vigueur.

### **Caractéristiques d'une note d'évolution**

Pour faciliter le repérage et la lecture de l'information, la note d'évolution devrait être produite sur une feuille identifiée au nom du client. Elle devrait être datée et signée (nom et titre du psychologue). Le style et la qualité d'écriture, de même que l'utilisation limitée des abréviations ou des symboles aux caractères reconnus, devraient aussi faire l'objet d'une préoccupation constante.

Pour que la note d'évolution puisse être pleinement utile, elle devrait être écrite en respectant les qualités suivantes : complète (voir ci-contre la définition de la note d'évolution), exacte (décrire les faits et la réalité du client), organisée (adopter une suite logique et la chronologie du ou des sujets), concise (se limiter à l'essentiel), pertinente (se relier à la raison d'être de l'intervention ou au mandat du psychologue et informer utilement le lecteur), interprétée (veiller à ce que l'information présentée ait fait l'objet d'une appréciation de la part du psychologue, dans le but d'éviter une fausse interprétation ou un préjudice au client).

### **La note au dossier pour les psychologues consultants**

Un psychologue peut agir dans un établissement à titre de consultant, c'est-à-dire qu'il peut répondre aux demandes qui lui sont adressées pour échanger sur un ou des dossiers dont une autre personne a la charge, en vue de lui faire profiter de son expertise et d'améliorer la qualité de l'intervention auprès du client.

Les centres jeunesse et les commissions scolaires, par exemple, ont des attentes à ce sujet, quant aux psychologues à leur emploi. Or, il existe peu de balises au plan de la réglementation pour orienter les psychologues dans la tenue des dossiers dans un tel contexte.

Les critères utiles pour décider s'il y a lieu ou non d'indiquer une note au dossier devraient être les suivants :

Le psychologue a une connaissance du client à propos duquel il est consulté (p. ex. : le psychologue a eu l'occasion d'évaluer ce client ou d'intervenir lui-même auprès de lui antérieurement).

Le psychologue estime aussi qu'il y a une pertinence à le faire, compte tenu de l'importance de la problématique discutée.

Au sein des commissions scolaires, aucun dossier psychologique ne devrait être tenu au sujet d'un élève par un psychologue consultant (p. ex. : à la suite d'une demande d'un enseignant ou de la direction de l'école), sans l'obtention préalable du consentement requis pour que s'amorce l'intervention psychologique.

**LES EXIGENCES DU RÔLE  
DE CONSULTANT DANS  
UN ÉTABLISSEMENT**

**CRITÈRES POUR DÉCIDER  
S'IL Y A LIEU DE METTRE  
UNE NOTE AU DOSSIER**

## Les entrevues de groupe

Les psychologues qui interviennent auprès d'un groupe peuvent, au sens de l'article 4 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues, tenir un dossier unique, tout en se conformant aux autres prescriptions définies dans cet article. Sinon, ils doivent noter au dossier de chaque client dans un établissement sa participation à une activité de groupe : thèmes des rencontres et notes évolutives faisant état des faits saillants, s'il y a pertinence de le faire. Un bilan de l'intervention devrait être rédigé au terme de l'intervention de groupe, s'il s'agit d'une activité se déroulant sur une courte période de temps. Il serait plutôt approprié de prévoir des bilans périodiques s'il s'agit d'une intervention à long terme.

## Le contenu du rapport d'évaluation

Le plus souvent, un rapport d'évaluation est demandé à la suite d'une entrevue d'accueil ou au terme de quelques entrevues, destinées à établir si un traitement peut être entrepris. Un examen d'évaluation ou une expertise réalisée à la demande d'un client conduit normalement aussi à la production d'un rapport.

Le rapport peut comporter des éléments différents, compte tenu du mandat octroyé et du domaine de pratique du psychologue. Dans tous les cas, le psychologue devrait néanmoins inclure le motif du rapport, des renseignements sur la personne évaluée, une description des activités, de la documentation et de la méthodologie utilisées, les observations relevées, les résultats obtenus, l'interprétation et les recommandations qui en découlent. De plus, la nature de certaines expertises peut nécessiter des précisions sur les sources d'information auxquelles le psychologue réfère. Le rapport doit aussi être signé, en précisant le titre du psychologue.

L'essence même du travail professionnel implique la coexistence de deux réalités : d'une part, une reconnaissance du droit du professionnel de décider de ce qui convient le mieux de faire, donc une référence à la dimension éthique sous-tendue par chaque décision ; d'autre part, l'existence d'un mécanisme de régulation en vue d'assurer la protection du public. Dans cette perspective, les fiches déontologiques ont pour but d'informer les psychologues du cadre réglementaire existant, en vue de mieux éclairer leurs décisions.

## BIBLIOGRAPHIE

Code de déontologie des psychologues, (1983). *Gazette officielle*, II, 2316.

*La pratique des psychologues et la tenue de dossiers*, (2001). Comité d'inspection professionnelle, Ordre des psychologues du Québec.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1.

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1.

Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2.



Ordre  
des psychologues  
du Québec

Bureau du syndic  
1100, avenue Beaumont, bureau 510  
Mont-Royal (Québec) H3P 3H5  
(514) 738-1881 poste 244  
syndic@ordrepsy.qc.ca