

La tenue d'un dossier de consultation ou de supervision en psychoéducation



Normes d'exercice



ORDRE DES
PSYCHOÉDUCATEURS
ET PSYCHOÉDUCATRICES
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence

AVIS

Ce document concerne les rôles de conseiller ou de superviseur pouvant être exercés de différentes façons, **sans nécessairement que le titre d'emploi y réfère explicitement.**

Introduction

La pratique des psychoéducateurs étant en constante évolution, nous ne pouvons que constater le recours de plus en plus fréquent à leurs services de consultation ou de supervision. Il est donc pertinent de se pencher sur ce contexte particulier d'intervention et d'en baliser l'exercice, ce qui, jusqu'à présent, était laissé à l'initiative de chacun.

2 Exercer dans un rôle-conseil, que ce soit à titre de superviseur clinique, de conseiller clinique ou dans une fonction apparentée, tout comme dans toute autre activité professionnelle, demande de la rigueur. Consigner ses observations, évaluations et interventions professionnelles dans un dossier est une forme d'expression de cette rigueur.

Tel que mentionné dans d'autres documents produits par l'Ordre, nous réaffirmons qu'un dossier bien tenu constitue un instrument clinique important de la pratique professionnelle. Le dossier permet principalement de garder trace des actions professionnelles posées et de consigner un ensemble de données importantes sur la situation du client. Toutes ces informations servent tant le professionnel que son client et peuvent éventuellement être utilisées dans la communication avec d'autres professionnels ou intervenants dans le but d'aider le client.

Les présentes normes viennent affirmer la nature, le contenu et les règles entourant les dossiers devant être constitués lorsque le psychoéducateur agit dans un rôle de consultation ou de supervision. Ces dernières se retrouvent dans chacune des sections afin d'illustrer le propos.

1 Les rôles de superviseur ou de conseiller

1.1 Le rôle de superviseur clinique

La supervision clinique ou professionnelle est une activité qui vise l'amélioration et le développement des connaissances, des habiletés, des compétences et des comportements chez les personnes supervisées. Elle peut également comprendre des modalités d'évaluation. Elle s'exerce **sur une base individuelle ou de groupe**, avec ou sans lien d'autorité entre le superviseur et le supervisé, tant dans le communautaire qu'en pratique privée ou dans le réseau de l'éducation, de la santé et des services sociaux.

La supervision est un processus continu qui permet au superviseur et au supervisé de se rencontrer et d'échanger sur le travail effectué, établissant ainsi une continuité dans l'acquisition des savoirs. Ce suivi régulier permet également d'établir une relation de confiance entre le superviseur et le supervisé. La supervision peut se centrer sur l'acquisition de connaissances, le développement de nouvelles attitudes, l'amélioration de ses interventions ou encore le renforcement du lien entre les aspects théoriques et l'intervention pratique¹.

Exemples :

- J'exerce en pratique privée et l'un de mes services est d'offrir de la supervision clinique à une équipe de psychoéducateurs d'un CSSS désirant améliorer leurs interventions.
- J'exerce à titre de chef de service en centre jeunesse et une partie de mes tâches est d'offrir de la supervision clinique à mon équipe d'intervenants afin de favoriser le développement de nouvelles attitudes de même que le lien entre certains cadres conceptuels et la pratique.

Remarque :

Le superviseur qui exerce dans le cadre d'activités de **formation** universitaire, collégiale ou autres n'est pas concerné par les présentes dispositions. Il en va de même pour le psychoéducateur qui exerce une supervision dite « administrative » portant sur la prestation de travail du personnel sous son autorité.

1.2 Le rôle de conseiller clinique

Ce rôle peut s'inscrire parmi divers mandats confiés au psychoéducateur par un organisme ou un établissement. Il peut s'agir d'une demande d'aide individuelle, de groupe ou exprimée par l'ensemble d'un milieu. Dans ce dernier cas, le rôle de conseiller clinique consiste souvent à contribuer à l'élaboration, à l'actualisation et à l'évaluation des programmes et des services offerts par l'organisme ou l'établissement.

¹ Site Web de l'Ordre, section membres.

Selon la nature du besoin exprimé, le rôle de conseiller clinique peut amener le psychoéducateur à se centrer sur les processus d'intervention, les processus de résolution de problèmes ou les processus de changements individuels. La capacité de s'ajuster aux demandes du milieu, de manifester de l'ouverture aux réactions des partenaires et d'évaluer ses actions sont parmi les compétences les plus sollicitées pour exercer ce rôle².

Exemples :

- Je travaille comme psychoéducatrice dans une commission scolaire. Je suis affectée à une école trois jours/semaine et, durant les deux autres jours, mon mandat est d'aider différentes équipes-école à mieux intervenir face aux situations d'intimidation.
- Je travaille dans un CLSC et mon mandat est de soutenir, sur le plan des processus d'intervention, l'équipe du programme Crise Ado Famille Enfance (CAFE).

2 Précisions sur les notions

Agir dans un rôle-conseil ou de superviseur demande qu'on précise certaines notions essentielles afin d'avoir une compréhension des principes en jeu. Nous les reprenons ici, adaptées au contexte que nous abordons.

4

2.1 Le client en contexte de rôle-conseil ou de supervision

Dans la pratique conventionnelle de la psychoéducation, le terme client fait généralement référence à un individu et parfois à un groupe d'individus, ce qui est également le cas en supervision. Par contre, le psychoéducateur *conseiller* élargit cette notion puisqu'il peut avoir pour client une personne, mais également un milieu ou un groupe à qui il rend des services professionnels.

2.2 L'intervention dans un rôle-conseil ou de supervision

Doit-on toujours ouvrir un dossier? Sinon, sur quoi se baser et à partir de quand devrait-on le faire? Voici les éléments à prendre en considération pour l'ouverture d'un dossier.

L'action posée par le psychoéducateur :

- 1 relève de son champ d'exercice et de ses compétences. Il ne s'agit pas d'une action que tout intervenant aurait pu effectuer;
- 2 cherche à amener un changement chez la personne, le groupe ou auprès du milieu, en réponse au(x) besoin(s) exprimé(s);
- 3 peut comporter la collecte ou la révélation de renseignements confidentiels;
- 4 s'inscrit dans un projet structuré et n'est pas une intervention ponctuelle.

2 OCCOPPQ (2005). Magazine *en pratique*, n° 4. Intervention psychoéducative : volet conseil.

Exclusions

- Les conseils donnés de façon ponctuelle ou informelle, qui ne s'inscrivent pas dans une continuité et qui ne font pas l'objet d'une planification.
- La supervision d'étudiants.
- L'appui aux partenaires d'une intervention.
- La supervision administrative.

2.3 Le consentement en contexte de consultation et de supervision

Dans la pratique conventionnelle, le consentement se doit d'être libre et éclairé. Le même principe s'applique ici.

Ainsi, dans un rôle de consultant, le consentement du client prend la forme d'une entente de service établie avec la personne, le milieu ou le groupe. Cette entente, ou contrat de service, vient énoncer les services attendus et les modalités qui s'y rapportent.

2.4 Le secret professionnel en contexte de consultation ou de supervision

Qu'en est-il du secret professionnel lorsque notre client est un milieu ou un groupe?

5

Tel qu'indiqué au *Code de déontologie*, le psychoéducateur doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession. Partant de la notion de client exposée plus haut, le secret s'applique au groupe, au milieu ou à la personne auprès de qui le psychoéducateur agit à titre de superviseur ou de conseiller.

Normes à respecter :

- 1 Le psychoéducateur dont le mandat prévoit d'agir dans un rôle de superviseur ou de conseiller clinique doit documenter sa pratique en consignnant ses interventions dans un dossier de supervision ou de consultation.
- 2 Le dossier de supervision ou de consultation doit permettre d'identifier clairement le client du psychoéducateur, que ce soit une personne, un milieu ou un groupe faisant appel à ses services. Dans le cas d'un milieu, le nom de la personne qui agit à titre de répondant doit être précisé.
- 3 Toute intervention réalisée en contexte de consultation/supervision suppose une entente de service écrite, équivalant au consentement libre et éclairé.
- 4 L'entente de service entre le psychoéducateur et son client doit préciser les motifs ayant amené une consultation/supervision, les objectifs qui sont poursuivis, les modalités qui sont ou seront mises en place de même que la fréquence des rencontres qui a été convenue. Elle devra également faire mention des honoraires, le cas échéant.
- 5 Le psychoéducateur doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession. Ce principe s'applique au groupe, au milieu et à la personne auprès de qui le psychoéducateur agit à titre de superviseur ou de conseiller.

3 Contenu du dossier de supervision ou de consultation

Un psychoéducateur qui agit dans un rôle de conseiller ou de superviseur doit établir avec son client une entente de service abordant deux types de renseignements : ceux de nature administrative, consignés par écrit, et ceux de nature clinique, dont certains peuvent être convenus verbalement.

3.1 L'entente de service

Les renseignements de nature administrative

Le psychoéducateur précise le rythme des rencontres, les lieux, dates et heures. S'il y a lieu, il fera mention des honoraires, des modalités de paiement et autres considérations qui s'y rapportent.

Les renseignements de nature clinique

Le psychoéducateur précise la nature ou le type d'intervention (supervision, consultation), les buts et objectifs poursuivis ainsi que les résultats souhaités. Il pourrait également préciser les compétences qui sont visées et l'orientation théorique lui servant de référence. Il mentionnera s'il agit à la demande d'un tiers et s'il devra transmettre certaines informations comme un bilan, un rapport, une synthèse, une fiche de présence, etc.

6

3.2 Éléments à consigner au dossier

Outre les données nominatives, les dates de rencontres et la signature du psychoéducateur, le dossier devrait faire état du plan de supervision ou de consultation, de la démarche entreprise, des thèmes abordés, de l'évolution du supervisé et des rapports produits.

En fonction de leur pertinence, nous déciderons de documenter certains éléments. Dans certains cas, il sera utile de décrire les interventions ayant déjà été réalisées avant de faire appel aux services du psychoéducateur, ceci dans le but d'expliquer ce qui a déjà été tenté et les résultats qui en ont découlé. Il en va de même avec les évaluations ayant été réalisées antérieurement. Elles pourront apporter un éclairage spécifique ou encore démontrer l'ampleur d'une problématique.

Une évaluation de la situation ou de la problématique pourra s'avérer nécessaire dans certains cas. Le dossier du psychoéducateur devra donc permettre de comprendre sa démarche, ses choix de matériel et les conclusions découlant de l'évaluation réalisée. Seront également consignées ses opinions ou hypothèses sur la problématique de même que ses recommandations à court, moyen et long terme.

Selon son mandat et les circonstances de son intervention, il se peut qu'une synthèse de fin de service soit justifiée afin de permettre une appréciation du travail accompli, de l'évolution observée et des recommandations qui en découlent.

Norme à respecter :

- 6 Le dossier de supervision/consultation doit contenir toute documentation pertinente à la compréhension de la démarche poursuivie avec le client : éléments d'évaluation, interventions posées, communications, synthèse, etc.

4 Accès au dossier de consultation ou de supervision

4.1 Accès au dossier

L'accès au dossier de supervision ou de consultation répond aux mêmes exigences que le dossier professionnel.

Le *Code de déontologie*, à ses articles 65 à 68, prévoit le droit du client (ici la personne, le groupe ou le répondant d'un milieu) de prendre connaissance ou d'obtenir copie de tout document qui le concerne dans son dossier. Il peut s'agir de rapports écrits ou encore de notes évolutives, en autant que ces informations concernent le client directement. Le fait qu'une note ou un renseignement soit manuscrit ne fait pas en sorte de le rendre inaccessible : tant que l'information concerne bien le client et qu'elle se trouve au dossier, le client peut en prendre connaissance.

Lorsque le psychoéducateur estime que la divulgation d'un renseignement entraînerait vraisemblablement un préjudice grave pour le client ou pour un tiers, il peut limiter l'accès à cette information en la masquant. Dans ce cas, il doit laisser une note au dossier précisant qu'il a masqué de l'information, car il s'agit là d'un renseignement de nature préjudiciable à un tiers ou au client lui-même.

Par préjudice grave, il faut entendre un tort que le professionnel pourrait causer en donnant accès au dossier à des clients (personne, groupe ou milieu). Le psychoéducateur doit également tenir compte des préjudices qui pourraient être causés à un tiers, en permettant à son client d'avoir accès à des informations qui concernent ce tiers.

Exemple de préjudice grave en contexte de supervision :

- À la demande de l'employeur, vous avez réalisé une vingtaine d'heures de supervision de groupe auprès d'une équipe de trois éducateurs. L'un d'eux demande d'avoir accès à son dossier pour connaître la nature des renseignements que vous y avez consignés. Parmi ces renseignements se trouve l'opinion peu flatteuse du chef de service à l'égard de cet éducateur. Sachant que le fait de divulguer cette information risquerait de détériorer considérablement les relations de travail entre l'éducateur et son chef de service, vous évaluez qu'il est préférable de masquer ce passage. Vous l'indiquez au dossier par une note précisant « renseignement de nature préjudiciable ». Le cas échéant, vous aurez à vous expliquer avec le client sur ce qui motive votre geste.

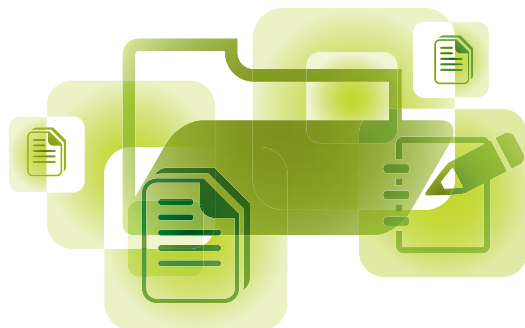
4.2 Transmission de renseignements

Qu'il agisse à titre de superviseur ou de conseiller clinique, il peut arriver qu'un employeur exige de la part du psychoéducateur que lui soit transmis un bilan ou un rapport d'évolution et lui demande de partager certaines informations à propos du supervisé. C'est souvent le cas, par exemple, pour des employés en probation. Cette transmission de renseignements ne peut se faire à l'insu du client. Le psychoéducateur aura donc pris soin d'aborder cet aspect dès le début de la relation professionnelle et l'aura consigné dans l'entente de service préalablement établie avec le client (personne, groupe ou milieu).

8

Normes à respecter :

- 7 Le psychoéducateur doit pouvoir assurer au client son droit d'accès à tout dossier ou document qui le concerne. Le refus d'accès est une exception et se justifie par le risque de préjudice grave, tant pour le client (personne, groupe, milieu) que pour un tiers.
- 8 Lorsque le psychoéducateur est tenu de transmettre de l'information à un employeur ou un tiers payeur, il doit l'indiquer dans le contrat de service initial, en prenant soin de préciser à qui et dans quel but sera transmise cette information et quelle en sera la nature.





5 Fermeture et conservation du dossier

Toute cessation de service doit être indiquée au dossier par une note de fermeture. Cette note précisera la date de même que la raison de la fermeture : fin du mandat, demande de la part du client, déménagement ou autre. En contexte de supervision ou de consultation, conserver un dossier après sa fermeture permet d'y référer en cas de litige ou pour des raisons d'ordre clinique.

Norme à respecter :

- 9 Le psychoéducateur doit tenir à jour le dossier du client (personne, groupe ou milieu) jusqu'au moment où il cesse de rendre des services professionnels et il doit conserver ses dossiers, pendant au moins cinq ans, dans un local ou un meuble pouvant être fermé à clé. Le délai de cinq ans passé, il peut alors procéder à leur destruction en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui s'y retrouvent, à l'aide d'une déchiqueteuse par exemple (articles 7 à 11 du *Code de déontologie*).

Remarque :

Pour les psychoéducateurs qui exercent dans le secteur public, ce type de dossier est sous la responsabilité du professionnel et n'a pas à être traité de la même façon que le dossier d'un client conventionnel. À titre d'exemple, le dossier de consultation ou de supervision ne sera pas acheminé au service des archives de l'établissement pour sa conservation/destruction.

Le dossier de supervision/consultation en un coup d'œil

| | | |
|--|--|---|
| <p>Le dossier de supervision/consultation</p> | <p>On doit y retrouver :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'identification du milieu, de la personne ou des membres du groupe • L'entente de service • La chronologie des interventions • La signature du psychoéducateur • Une note de fermeture de dossier | <p>On peut y ajouter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les interventions et évaluations antérieures • Une évaluation de la situation • Les opinions ou hypothèses sur la problématique ou le cheminement • Des recommandations à court, moyen et long terme • Toute documentation pertinente à la compréhension de la démarche • Une synthèse de fin de service |
| <p>L'entente de service</p> | <p>Doit préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le(s) motif(s) de consultation • Les objectifs poursuivis | <ul style="list-style-type: none"> • Les modalités professionnelles et administratives • La fréquence des interventions |
| <p>Droit d'accès</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Le client a le droit de prendre connaissance ou d'obtenir copie de tout document qui le concerne dans son dossier | |
| <p>Conservation et destruction</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Conservation pour un minimum de cinq ans | <ul style="list-style-type: none"> • Destruction préservant la confidentialité |

Les normes en un coup d'œil

| | |
|---|---|
| 1 | Le psychoéducateur dont le mandat prévoit d'agir dans un rôle de superviseur ou de conseiller clinique doit documenter sa pratique en consignait ses interventions dans un dossier de supervision ou de consultation. |
| 2 | Le dossier de supervision ou de consultation doit permettre d'identifier clairement le client du psychoéducateur, que ce soit une personne, un milieu ou un groupe faisant appel à ses services. Dans le cas d'un milieu, le nom de la personne qui agit à titre de répondant doit être précisé. |
| 3 | Toute intervention réalisée en contexte de consultation/supervision suppose une entente de service écrite, équivalant au consentement libre et éclairé. |
| 4 | L'entente de service entre le psychoéducateur et son client doit préciser les motifs ayant amené une consultation/supervision, les objectifs qui sont poursuivis, les modalités qui sont ou seront mises en place de même que la fréquence des rencontres qui a été convenue. Elle devra également faire mention des honoraires, le cas échéant. |
| 5 | Le psychoéducateur doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession. Ce principe s'applique au groupe, au milieu et à la personne auprès de qui le psychoéducateur agit à titre de superviseur ou de conseiller. |
| 6 | Le dossier de supervision/consultation doit contenir toute documentation pertinente à la compréhension de la démarche poursuivie avec le client : éléments d'évaluation, interventions posées, communications, synthèse, etc. |
| 7 | Le psychoéducateur doit pouvoir assurer au client son droit d'accès à tout dossier ou document qui le concerne. Le refus d'accès est une exception et se justifie par le risque de préjudice grave, tant pour le client (personne, groupe, milieu) que pour un tiers. |
| 8 | Lorsque le psychoéducateur est tenu de transmettre de l'information à un employeur ou un tiers payeur, il doit l'indiquer dans le contrat de service initial, en prenant soin de préciser à qui et dans quel but sera transmise cette information et quelle en sera la nature. |
| 9 | Le psychoéducateur doit tenir à jour le dossier du client (personne, groupe ou milieu) jusqu'au moment où il cesse de rendre des services professionnels et il doit conserver ses dossiers, pendant au moins cinq ans, dans un local ou un meuble pouvant être fermé à clé. Le délai de cinq ans passé, il peut alors procéder à leur destruction en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui s'y retrouvent, à l'aide d'une déchiqueteuse par exemple (articles 7 à 11 du <i>Code de déontologie</i>). |



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 ou www.psychoeducation.qc.ca