

Une psychoéducatrice, embauchée par une commission scolaire en soutien aux enseignants, occupe ses journées à les conseiller et à les outiller dans leurs interventions avec les élèves en difficulté d'adaptation. Puisqu'elle n'agit pas directement auprès de ces derniers, elle n'ouvre pas de dossiers professionnels. D'ailleurs, son employeur ne lui accorde aucun temps de rédaction. Après qu'une enseignante eut giflé un élève, la psychoéducatrice se voit blâmée par la direction qui va jusqu'à interpeller l'Ordre pour vérifier ses compétences et les stratégies d'intervention qu'elle propose. La psychoéducatrice est stupéfaite d'apprendre que ses interventions sont remises en question. Mais comme elle n'a gardé que quelques notes du suivi offert à cette enseignante, il lui est difficile de faire valoir sa compétence et la qualité de ses services.

Comme l'illustre cette situation, le rôle-conseil est loin d'être une intervention banale ou strictement ponctuelle. Le psychoéducateur demeure imputable de ses gestes professionnels et doit être en mesure de retracer les actions posées, d'autant qu'elles touchent indirectement des enfants, des jeunes ou toute autre personne vulnérable. Pourtant, certains questionnent encore l'importance d'ouvrir un dossier professionnel et d'adapter leurs obligations à cette fonction. Cet article a pour but de rappeler quelques obligations fondamentales du psychoéducateur qui exerce en rôle-conseil, dont celle de tenir un dossier de consultation.

Il y a quelques années, l'Ordre avait proposé, dans le cadre de ses formations, des critères qui, appliqués aux interventions du psychoéducateur, justifient l'ouverture d'un dossier. Ainsi, le psychoéducateur doit ouvrir un dossier lorsque son intervention :

- relève de son champ d'exercice et de ses compétences;
- cherche à amener un changement chez la personne, le groupe ou dans le milieu, en réponse aux besoins exprimés;
- comporte, ou comporte possiblement, la collecte ou la révélation d'informations confidentielles;
- s'inscrit dans un projet structuré et n'est pas une intervention ponctuelle.

Selon ces critères, les actions posées par le psychoéducateur dans le cadre d'un rôle-conseil nécessitent qu'il ouvre un dossier¹.

L'obtention d'un consentement libre et éclairé de la part du client qui bénéficie des conseils et des connaissances du psychoéducateur demeure néanmoins la première étape de son intervention.

S'entendre avec le client du rôle-conseil : le consentement libre et éclairé

Le psychoéducateur en rôle-conseil peut avoir comme client tant une organisation, une équipe d'intervenants, un milieu, qu'une personne en contexte de supervision individuelle. Ce client peut lui-même rendre des services à un autre client, souvent au centre de l'intervention. Cette situation particulière demande de définir clairement quel est le mandat et auprès de qui l'intervention directe est réalisée. Le consentement au service et à ses modalités, y compris les objectifs à atteindre et les moyens pour y parvenir, est obtenu de la personne, équipe ou organisme qui reçoit le service conseil. Le dossier du psychoéducateur doit refléter cet aspect du rôle-conseil. Le psychoéducateur peut ou non utiliser un formulaire de consentement ou une entente de service. Dans les cas où il n'utilise pas un tel formulaire ou entente, le client consent, explicitement, au mandat donné et à toutes ses particularités. Toutefois, pour être conforme au Règlement sur les dossiers², le psychoéducateur doit noter à son dossier avoir obtenu le consentement éclairé du client après lui avoir donné toutes les informations nécessaires, au sujet notamment de la confidentialité et du partage des renseignements de nature confidentielle.

1. Pour de l'information sur les devoirs et obligations en matière de tenue de dossiers en rôle-conseil, consultez les normes d'exercice *La tenue d'un dossier de consultation ou de supervision en psychoéducation* rédigées par l'Ordre.

2. *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs*, R.L.R.Q., c. C-26, a. 91 (alinéa 5° de l'article 3)

PSYCHOÉDUCATEUR EN RÔLE-CONSEIL

CLIENT DIRECT

Enseignant, équipe école, intervenant,
psychoéducateur ou éducateur porteur du dossier

CLIENT INDIRECT

Élève, usager, client

Respecter la confidentialité de tous ses clients

De même que lorsqu'il agit dans un rôle plus conventionnel, le psychoéducateur en rôle-conseil s'assure de respecter la confidentialité des renseignements qui touchent ses clients directs mais aussi ses clients indirects. Toute information de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa fonction doit être protégée. Un psychoéducateur qui soutient un intervenant pourrait ainsi avoir accès à des renseignements de nature psychologique ou médicale sur les jeunes que celui-ci rencontre; il est alors tenu au secret professionnel même si la confiance ou la révélation ne lui a pas été faite directement.

En matière de transmission d'information, le professionnel peut échanger des renseignements protégés si cette disposition a été convenue dans l'entente avec le client. Dès le départ, le psychoéducateur informe clairement son client de l'utilisation qui pourrait être faite des renseignements qui le concernent. Par exemple, dans le cadre d'une supervision clinique d'un intervenant en période probatoire, il ne pourrait transmettre un rapport de son suivi que si cette mesure était prévue au mandat. Si, en cours de mandat, certaines informations doivent être partagées, le psychoéducateur informe clairement son client de l'utilisation qui pourrait être faite des renseignements qui le concernent. Par exemple, dans le cadre d'une supervision clinique d'un intervenant en période probatoire, il ne pourrait transmettre un rapport de son suivi que si cette mesure était prévue au mandat. Si, en cours de mandat, certaines informations doivent être partagées, le psychoéducateur avise son client et obtient son accord. Conformément au *Code de déontologie*, ces renseignements de nature confidentielle doivent être pertinents et nécessaires, en lien avec les objectifs convenus.

Les situations qui se prêtent à l'exercice du rôle-conseil sont nombreuses et possèdent chacune leurs caractéristiques, lesquelles invitent à appliquer ces obligations avec attention. En voici quelques-unes.

- Un psychoéducateur soutient une enseignante au sujet d'un élève qui perturbe le groupe. L'enseignante a besoin d'être conseillée pour mieux gérer la situation au quotidien. La cliente du psychoéducateur est ici l'enseignante, puisque c'est elle qui bénéficie du suivi. Son rôle l'amène à intervenir chaque jour auprès de l'élève au cœur du problème mais le psychoéducateur en rôle-conseil n'a pas à poser d'actes professionnels auprès de ce dernier. Il a préalablement convenu d'un plan de travail avec l'enseignante et ouvert un dossier au nom de celle-ci ou de sa classe.
- Un psychoéducateur est engagé pour soutenir individuellement des éducateurs qui donnent des services aux enfants et à leur famille. Il offre le regard externe nécessaire pour bien outiller les éducateurs dans leurs interventions auprès des usagers. Il agit en expert pour analyser les situations plus complexes et y répondre. Dès le départ, il doit préciser les modalités et les limites de son rôle ainsi qu'aborder la question de l'utilisation des renseignements confidentiels recueillis. Il consigne ces éléments et ses notes de suivi dans des dossiers pour chacun des éducateurs.
- Un psychoéducateur intervient en soutien à une équipe d'éducateurs d'un centre de la petite enfance. Son client est l'équipe et non les enfants qui, eux, reçoivent des services ou des soins de ces éducateurs. Le consentement libre et éclairé est obtenu de l'équipe, après avoir complété l'analyse des besoins et convenu des objectifs à atteindre, de la démarche et des stratégies d'intervention proposées. Un dossier est ouvert au nom de l'équipe ou du CPE.

Le rôle-conseil



Le rôle-conseil appelle essentiellement à la même rigueur et aux mêmes obligations que celles appliquées par le psychoéducateur qui exerce dans un rôle plus traditionnel. L'ouverture et la tenue d'un dossier, le souci d'obtenir un consentement libre et éclairé du client ainsi que le respect de la confidentialité ne sont que quelques-uns de ces devoirs. En respectant ces règles, le psychoéducateur fait valoir la qualité et le sérieux de son intervention, quels que soient la forme et le modèle empruntés.