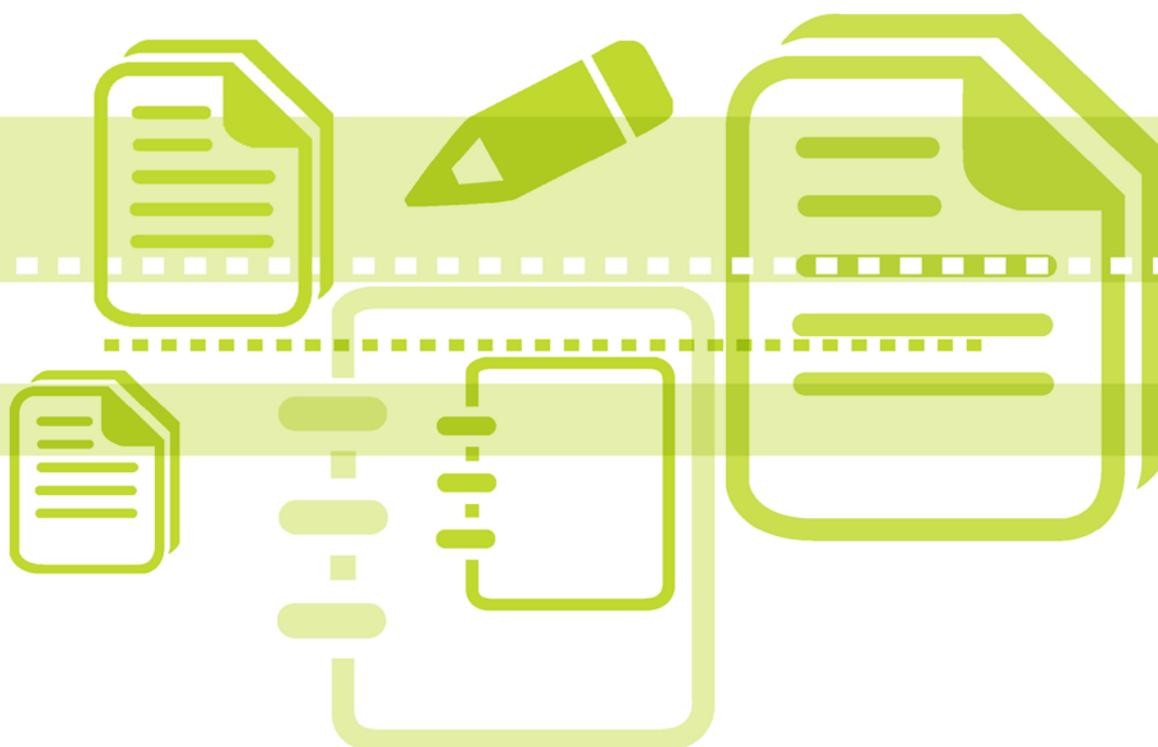


# La tenue d'un dossier de consultation ou de supervision en psychoéducation



Normes d'exercice

**OPP**

ORDRE DES  
PSYCHOÉDUCATEURS  
ET PSYCHOÉDUCATRICES  
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence

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

La reproduction en tout ou en partie du contenu de ce document est permise à la condition d'en mentionner clairement la source.

Pour citer ce document : Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. (2014). *La tenue d'un dossier de consultation ou de supervision en psychoéducation. Normes d'exercice*. Montréal.

Tous droits réservés  
©OPPQ, 2010. Révisé en mai 2014

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>1. SUPERVISION ET RÔLE-CONSEIL</b> .....	2
1.1 La supervision .....	2
1.2 Le rôle-conseil .....	3
<b>2. PRÉCISIONS SUR CERTAINES NOTIONS</b> .....	3
2.1 Le client .....	3
2.2 L'intervention .....	3
2.3 Le consentement .....	4
2.4 Le secret professionnel .....	4
<b>3. CONTENU DU DOSSIER DE SUPERVISION OU DE CONSULTATION</b> .....	5
3.1 Entente ou contrat de service .....	5
3.2 Plan de travail .....	5
3.3 Autres renseignements .....	5
<b>4. ACCÈS AU DOSSIER DE CONSULTATION OU DE SUPERVISION</b> .....	6
4.1 Accès au dossier .....	6
4.2 Transmission de renseignements .....	7
<b>5. FERMETURE ET CONSERVATION DU DOSSIER</b> .....	7
<b>EN UN COUP D'OEIL</b>	
Le dossier de supervision ou de consultation .....	9
Les normes .....	10

## INTRODUCTION

La pratique des psychoéducateurs étant en constante évolution, le recours à leurs services de consultation ou de supervision est de plus en plus fréquent. Il est donc pertinent d'en baliser l'exercice.

Exercer dans un rôle-conseil, que ce soit à titre de superviseur clinique, de conseiller clinique ou dans une fonction apparentée, demande de la rigueur. Consigner ses observations, évaluations et interventions professionnelles dans un dossier est une forme d'expression de cette rigueur. D'ailleurs, l'article 6 du *Règlement sur les dossiers* exige que « le psychoéducateur qui agit à titre de superviseur ou de conseiller clinique doit tenir un dossier de supervision ou de consultation en y consignant ses interventions, incluant les éléments mentionnés aux articles 3 et 4, le cas échéant. »

Un dossier bien tenu constitue un instrument clinique important de la pratique professionnelle. Le dossier permet principalement de conserver une trace des actions professionnelles posées et de consigner un ensemble de données importantes.

Les présentes normes viennent préciser 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.

# 1. SUPERVISION ET RÔLE-CONSEIL

## 1.1 La supervision

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 peut être offerte à un individu ou un 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 pratique<sup>1</sup>.

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 professionnelle (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*

---

<sup>1</sup> Site Web de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec : [www.ordrepsed.qc.ca](http://www.ordrepsed.qc.ca).

## 1.2 Le rôle-conseil

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-conseil 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.

Selon la nature du besoin exprimé, le psychoéducateur choisit de travailler sur les processus d'intervention, la résolution de problèmes ou les 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 comptent parmi les compétences les plus sollicitées pour exercer ce rôle<sup>2</sup>.

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-écoles 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.

## 2. PRÉCISIONS SUR CERTAINES NOTIONS

### 2.1 Le client

Dans la pratique conventionnelle de la psychoéducation, le terme client fait généralement référence à un individu et, parfois, à un groupe d'individus. C'est également le cas en contexte de supervision. Par contre, le psychoéducateur qui exerce un rôle-conseil peut aussi avoir pour client un milieu ou un groupe à qui il rend des services professionnels.

### 2.2 L'intervention

L'exercice du rôle-conseil ou de la supervision fait partie des interventions possibles pouvant nécessiter l'ouverture d'un dossier. À cet effet, le psychoéducateur doit prendre certains éléments en considération.

---

<sup>2</sup> OCCOPPQ. (2005). Intervention psychoéducative : volet conseil. *en pratique*, 4.

Son action...

1. relève-t-elle de son champ d'exercice et de ses compétences?
2. cherche-t-elle à amener un changement chez la personne, le groupe ou dans le milieu, en réponse aux besoins exprimés?
3. comporte-t-elle la collecte ou la révélation d'informations confidentielles?
4. s'inscrit-elle dans un projet structuré et n'est pas une intervention ponctuelle?

**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.
- ✓ La supervision administrative.

### 2.3 Le consentement

Dans la pratique conventionnelle, le consentement se doit d'être libre et éclairé. Le même principe s'applique dans ce cas-ci.

En pratique privée, le consentement du client prend la forme d'un contrat de service établi avec la personne, le milieu ou le groupe. Ce contrat de service vient énoncer les services attendus et les modalités qui s'y rapportent.

### 2.4 Le secret professionnel

Tel qu'indiqué au *Code de déontologie*, le psychoéducateur respecte le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession, quelle que soit la nature du service ou la modalité d'intervention.

**NORMES À RESPECTER :**

1. Le psychoéducateur qui agit dans un rôle-conseil ou de supervision documente sa pratique en consignait ses interventions dans un dossier de consultation ou de supervision.
2. Le dossier de consultation ou de supervision doit permettre d'identifier clairement le client faisant appel à ses services, que ce soit une personne, un milieu ou un groupe. Dans le cas d'un milieu, le nom de la personne qui agit à titre de répondant doit être précisé.
3. Le psychoéducateur doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession.

### **3. CONTENU DU DOSSIER DE SUPERVISION OU DE CONSULTATION**

#### **3.1 Entente ou contrat de service**

Le psychoéducateur précise le rythme des rencontres, les lieux, dates et heures. Il mentionne s'il agit à la demande d'un tiers et s'il devra lui transmettre certaines informations comme un bilan, un rapport, une synthèse, une fiche de présence, etc. En pratique privée, il fait mention des honoraires, des modalités de paiement et autres considérations s'y rapportant.

La signature des parties constitue une pratique recommandée.

#### **3.2 Plan de travail**

Le psychoéducateur précise les buts et objectifs poursuivis ainsi que la fréquence des interventions.

#### **3.3 Autres renseignements**

Outre les données nominatives et les dates de rencontres, le dossier fait état des actions posées, des thèmes abordés et de l'évolution de la situation au regard du plan de travail. Chacune de ces notes doit être accompagnée de la signature du psychoéducateur (ou son paraphe) suivie de son titre et de la date.

En fonction de leur pertinence, certains éléments devront être documentés. Ainsi, il peut s'avérer utile de décrire les interventions ayant déjà été réalisées avant de faire appel aux services du psychoéducateur, et ce, 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 peut parfois s'avérer nécessaire. Le dossier du psychoéducateur permettra de comprendre sa démarche d'évaluation et les conclusions qui en découlent. Seront également consignées ses opinions ou hypothèses sur la problématique de même que ses recommandations à court, moyen et long terme.

Selon la demande 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.

#### **NORMES À RESPECTER :**

4. Toute intervention réalisée en contexte de consultation ou de supervision suppose une entente ou un contrat de service de même qu'un plan de travail. En pratique privée, on fera mention des honoraires, des modalités de paiement et autres considérations s'y rapportant.
5. Outre les données nominatives et les dates de rencontres, le dossier devrait faire état des actions posées, des thèmes abordés et de l'évolution de la situation au regard du plan de travail.
6. Le cas échéant, le dossier du psychoéducateur documente sa démarche d'évaluation et les conclusions en découlant.
7. Pour toute note inscrite au dossier, on doit retrouver la signature du psychoéducateur (ou son paraphe) suivie de son titre et de la date.

## **4. ACCÈS AU DOSSIER DE CONSULTATION OU DE SUPERVISION**

### **4.1 Accès au dossier**

L'accès au dossier de supervision ou de consultation se fait selon les mêmes principes que le dossier professionnel.

Le *Code de déontologie* prévoit le droit de la personne, du groupe ou du 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 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 à la santé du client ou que le renseignement concerne un tiers, il peut limiter l'accès à cette information en la masquant. Dans ce cas, il est tenu de laisser une note au dossier précisant qu'il a masqué l'information car il s'agit d'un renseignement qui concerne un tiers ou qui est inaccessible en vertu de la loi.

Par préjudice grave à la santé, il faut comprendre que l'information rendue accessible au client risque de lui causer préjudice si son état de santé mentale actuel ne lui permet pas de la recevoir.

Exemple :

- 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 informations que vous y avez consignées. Parmi ces renseignements se trouve l'opinion peu flatteuse du chef de service à l'égard de cet éducateur.

Sachant que l'information concerne un tiers et qu'elle risque de détériorer considérablement les relations de travail entre l'éducateur et son chef de service, vous devez masquer ce passage. Vous l'indiquez au dossier par une note précisant « renseignement sur un tiers, inaccessible en vertu de l'article 30 du *Code de déontologie* ».

#### **4.2 Transmission de renseignements**

Lorsqu'un psychoéducateur agit en contexte de supervision ou de rôle-conseil, il arrive qu'un employeur ou un tiers lui demande de lui transmettre un bilan ou un rapport d'évolution ou encore de partager certaines informations à propos du client. 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 la personne, le groupe ou le milieu.

##### **NORMES À RESPECTER :**

8. Le psychoéducateur assure au client son droit d'accès à tout dossier ou document le concernant. Le refus d'accès est l'exception et se justifie seulement lorsque la loi l'autorise, soit un renseignement qui concerne un tiers ou un risque de préjudice grave à la santé du client.
9. Lorsque le psychoéducateur est tenu de transmettre des renseignements à un employeur ou à un tiers, il l'indique dans le contrat de service, en prenant soin de préciser quelle en sera la nature, dans quel but et à qui sera transmise cette information

#### **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 service, demande de la part du client, changement d'affectation ou autre. Comme tout autre dossier, le psychoéducateur est tenu de conserver son dossier après sa fermeture. Cela permet d'y référer pour des raisons d'ordre clinique, de demande d'accès ou en cas de litige.

**NORME À RESPECTER :**

10. Le psychoéducateur tient à jour son dossier de consultation ou de supervision jusqu'au moment où il cesse de rendre des services professionnels. Il le conserve pendant au moins cinq ans, conformément au *Règlement sur les dossiers*. Le délai de cinq ans passé, il peut alors procéder à sa destruction en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui s'y trouvent.

**REMARQUE**

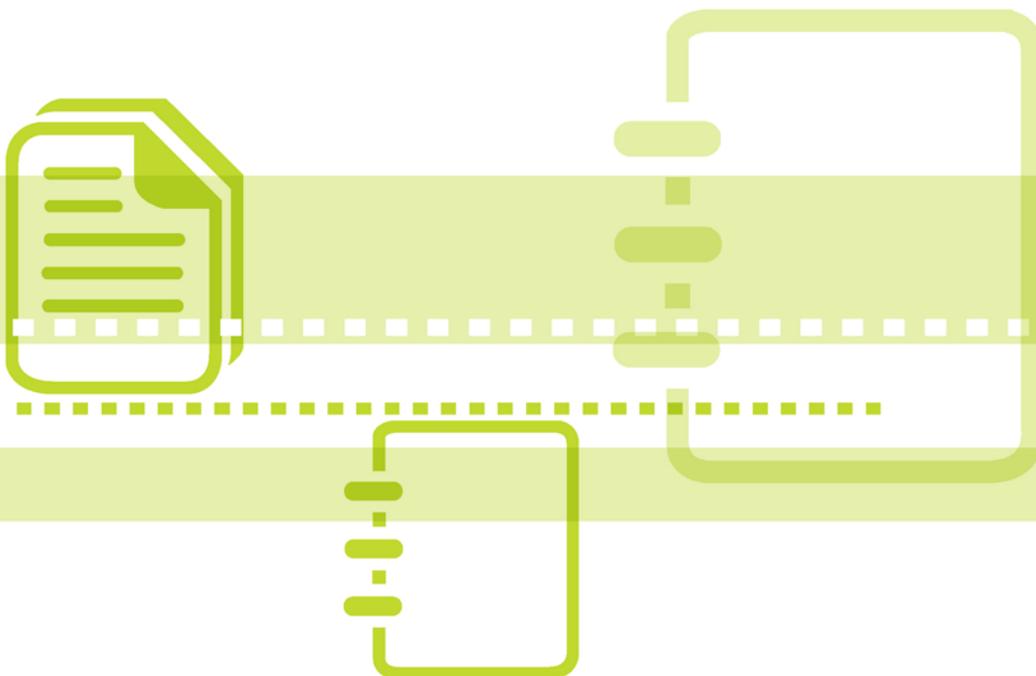
*Les psychoéducateurs qui exercent un rôle-conseil ou de supervision dans le secteur public sont responsables de leurs dossiers. Ceux-ci n'ont pas à être traités de la même façon que le dossier professionnel du client. Ainsi, le dossier de consultation ou de supervision ne sera pas acheminé au service des archives de l'établissement pour sa conservation/destruction.*

## LE DOSSIER DE SUPERVISION OU DE CONSULTATION EN UN COUP D'OEIL

<b>Contenu</b>	<p><b>On doit y retrouver :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'identification du milieu, de la personne ou des membres du groupe</li> <li>• L'entente ou le contrat de service</li> <li>• Le plan de travail</li> <li>• La chronologie des interventions</li> <li>• La signature ou paraphe du psychoéducateur et son titre</li> <li>• Une note de fermeture de dossier</li> </ul> <p><b>On peut y ajouter :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les interventions et évaluations antérieures</li> <li>• Une évaluation de la situation</li> <li>• Les opinions ou hypothèses sur la problématique ou le cheminement</li> <li>• Des recommandations à court, moyen et long terme</li> <li>• Toute documentation pertinente à la compréhension de la démarche</li> <li>• Une synthèse de fin de service</li> </ul>
<b>Entente ou contrat de service</b>	<p><b>Doit préciser :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rythme des rencontres</li> <li>• Les lieux, dates et heures</li> <li>• L'obligation de transmettre certaines informations à un tiers</li> <li>• En pratique privée, les honoraires, les modalités de paiement et autres considérations qui s'y rapportent</li> </ul>
<b>Plan de travail</b>	<p><b>Doit préciser :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les buts et les objectifs poursuivis</li> <li>• La fréquence des interventions</li> </ul>
<b>Droit d'accès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client a le droit de prendre connaissance ou d'obtenir copie de tout document qui le concerne dans son dossier</li> </ul>
<b>Conservation et destruction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservation pour un minimum de cinq ans après le dernier service rendu</li> <li>• Destruction préservant la confidentialité</li> </ul>

## LES NORMES EN UN COUP D'OEIL

1. Le psychoéducateur qui agit dans un rôle-conseil ou de supervision documente sa pratique en consignnant ses interventions dans un dossier de consultation ou de supervision.
2. Le dossier de consultation ou de supervision doit permettre d'identifier clairement le client faisant appel à ses services, que ce soit une personne, un milieu ou un groupe. Dans le cas d'un milieu, le nom de la personne qui agit à titre de répondant doit être précisé.
3. Le psychoéducateur doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession.
4. Toute intervention réalisée en contexte de consultation ou de supervision suppose une entente ou un contrat de service de même qu'un plan de travail. En pratique privée, on fera mention des honoraires, des modalités de paiement et autres considérations s'y rapportant.
5. Outre les données nominatives et les dates de rencontres, le dossier devrait faire état des actions posées, des thèmes abordés et de l'évolution de la situation au regard du plan de travail.
6. Le cas échéant, le dossier du psychoéducateur documente sa démarche d'évaluation et les conclusions en découlant.
7. Pour toute note inscrite au dossier, on doit retrouver la signature du psychoéducateur (ou son paraphe) suivie de son titre et de la date.
8. Le psychoéducateur assure au client son droit d'accès à tout dossier ou document le concernant. Le refus d'accès est l'exception et se justifie seulement lorsque la loi l'autorise, soit pour un renseignement qui concerne un tiers ou un risque de préjudice grave à la santé du client.
9. Lorsque le psychoéducateur est tenu de transmettre des renseignements à un employeur ou à un tiers, il l'indique dans le contrat de service, en prenant soin de préciser quelle en sera la nature, dans quel but et à qui sera transmise cette information.
10. Le psychoéducateur tient à jour son dossier de consultation ou de supervision jusqu'au moment où il cesse de rendre des services professionnels. Il le conserve pendant au moins cinq ans, conformément au <i>Règlement sur les dossiers</i> . Le délai de cinq ans passé, il peut alors procéder à sa destruction en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui s'y trouvent.



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](mailto:info@ordrepsed.qc.ca)

Site Web : [www.ordrepsed.qc.ca](http://www.ordrepsed.qc.ca)