

L'exercice et la tenue de dossiers lors de l'obtention d'un mandat¹ de supervision peuvent soulever de nombreux questionnements chez les membres de l'Ordre. Dans les pages qui suivent, vous trouverez des pistes de réponses possibles aux questions les plus fréquemment adressées à l'équipe de l'encadrement et du soutien de la pratique de l'Ordre.

Question : Qu'est-ce que la supervision?

Réponse : 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 la personne qui supervise et celle qui est supervisée, tant dans le communautaire qu'en pratique autonome ou dans le réseau de l'éducation, de la santé et des services sociaux.

La supervision est un processus continu qui permet à la personne qui supervise et celle qui est supervisée de se rencontrer et d'échanger sur le travail effectué, établissant ainsi une continuité dans l'acquisition de savoirs. Ce suivi régulier permet également d'établir une relation de confiance entre ces personnes. La supervision peut se centrer sur l'acquisition de connaissances, le développement de nouvelles aptitudes, l'amélioration de ses interventions ou encore le renforcement du lien entre les aspects théoriques et l'intervention pratique².

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 CISSS/CIUSSS 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.

Ce qui n'est pas de la supervision

- 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 dans le cadre d'activités de formation professionnelle (universitaire, collégiale, etc.).
- La supervision administrative portant sur la prestation de travail du personnel.

Responsabilité professionnelle

Question : Quelles sont mes responsabilités professionnelles lorsque j'obtiens un mandat de supervision?

Réponse : Avant d'accepter un mandat, les membres de l'Ordre sont responsables de bien définir les balises de leur rôle et de clarifier les attentes du client³. Il en va de la protection du public et des obligations professionnelles liées à la qualité d'exercice des membres de l'Ordre. Il est donc de la responsabilité de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur d'analyser la demande reçue avant de l'accepter.

¹ Le terme mandat réfère à la prestation de service que la psychoéducatrice ou le psychoéducateur se voit confier par son supérieur dans le cadre de ses fonctions. (Inspiré du cadre scolaire.)

² Site Web de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec : www.ordrepsed.qc.ca

³ Définition de client : personne, famille, groupe ou organisation à qui la psychoéducatrice ou le psychoéducateur rend des services professionnels (OPPQ, 2018).

Pour ce faire, voici quelques exemples de questions à se poser afin de clarifier le mandat :

- Est-ce que j'ai la compétence pour superviser cette personne?
- Quelles sont les balises de la supervision?
- Est-ce qu'il y a un risque d'apparence de conflit d'intérêts?
- Et autres questions possibles.

Ce que dit le code

44. Avant de rendre des services professionnels, le psychoéducateur évalue ses habiletés, connaissances et les moyens dont il dispose. Dès que l'intérêt de son client l'exige, il obtient l'assistance d'un autre psychoéducateur ou d'un autre professionnel ou le réfère à l'un d'eux.

Une fois le mandat clarifié, les membres de l'Ordre devraient déterminer qui est le client et ainsi déterminer le sujet de la collecte de données : *sur qui vais-je documenter le potentiel adaptatif (PAd) et le potentiel expérientiel (PEX)?*

La tenue de dossiers

Question : L'ouverture d'un dossier est-elle toujours nécessaire?

Un dossier doit être ouvert, selon l'article 6 du [Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs](#), lorsque l'intervention répond à ces quatre critères :

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

Rappelons que peu importe le type de dossier, ce dernier doit permettre de suivre l'évolution de l'intervention proposée par la psychoéducatrice ou le psychoéducateur. Un dossier est un outil permettant de faire le suivi de sa pratique et d'assurer la continuité des services pour éviter un bris de service dans l'éventualité où la psychoéducatrice ou le psychoéducateur devrait quitter. Le dossier est aussi le reflet de la rigueur du processus clinique établi.

Question : Que doit contenir un dossier de supervision?

Selon le [Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs](#), on doit y retrouver :

Article 3

- Date d'ouverture du dossier ;
- Lorsque le client est une personne physique, son nom, sa date de naissance, son sexe et ses coordonnées ;
- Lorsque le client est un organisme, une personne morale ou une société, son nom et ses coordonnées de même que le nom, la fonction et les coordonnées de son représentant autorisé ;
- Description des motifs de consultation ;
- Notes relatives au consentement du client ;
- Évaluation de la situation propre au client qui intègre les composantes individuelles ainsi que les éléments et les conditions de son environnement ;
- Description sommaire des services rendus et la date où ils ont été rendus ;
- Objectifs et moyens d'intervention envisagés ainsi que leur révision périodique ;
- Rappelons que peu importe le type de dossier, ce dernier doit permettre de suivre l'évolution de l'intervention Notes relatant l'évolution de l'intervention professionnelle et le cheminement du client pendant la durée du service professionnel, y compris la note de fermeture ;
- Correspondance et autres documents relatifs aux services professionnels rendus.

Article 7

- Le psychoéducateur qui inscrit un renseignement dans un dossier doit y apposer sa signature ou son paraphe suivi de son titre et de la date⁴.

⁴ Si la tenue de dossiers se fait électroniquement, se référer aux [Lignes directrices sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication en psychoéducation](#).

Article 8

- Le psychoéducateur doit tenir à jour le dossier du client.

Article 9

- Le psychoéducateur doit conserver les dossiers dans un local ou un meuble auquel le public n'a pas librement accès et pouvant être fermé à clé ou autrement.

Article 10

- Le psychoéducateur doit conserver chaque dossier pendant au moins 5 ans à compter de la date du dernier service professionnel rendu. À l'expiration de ce délai, il peut procéder à la destruction du dossier en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui y sont contenus.

Le cas échéant, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit ajouter :

Article 4

- Copie de tout contrat de service ou de toute entente particulière conclue avec le client (**si en pratique autonome**) ;
- Relevé des honoraires ou de tout autre document perçu (**si en pratique autonome**) ;
- Motifs qui ont mené le psychoéducateur à mettre fin au service professionnel.

Le contrat ou l'entente de services et le plan de travail sont les pierres angulaires de l'intervention en supervision. Il importe que les informations suivantes se retrouvent dans ces documents :

Contrat ou entente de services	Plan de travail
<ul style="list-style-type: none"> • Rythme des rencontres • Lieu • Dates et heures • Demande d'un tiers (employeur, contentieux de l'établissement, etc.) • Honoraires et modalités de paiement (si en pratique autonome) • Modalités de transmission des informations • La signature des parties constitue une pratique recommandée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buts et objectifs • Moyens qui seront utilisés • Fréquence des interventions ou rencontres

Question : Est-ce que mon dossier de supervision devrait contenir d'autres renseignements?

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 de supervision en psychoéducation, 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.

Le dossier de supervision en psychoéducation devrait permettre de comprendre la démarche d'évaluation et les conclusions qui en découlent. Seront également consignées les opinions ou hypothèses sur la problématique de même que les recommandations.

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.

Question : Suis-je dans l'obligation de donner au client l'accès au dossier?

L'accès au dossier de supervision 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 la psychoéducatrice ou 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 est possible de limiter l'accès à cette information en la masquant. Dans ce cas, il importe de laisser une note au dossier précisant qu'une information a été caviardée 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 qui y sont 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* ».

Question : Est-ce que je peux transmettre le dossier de mon client à un tiers?

En contexte de supervision, il est possible qu'un tiers demande la transmission d'un bilan ou d'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. Il importe donc de prendre soin d'aborder cet aspect dès le début de la relation professionnelle et de la consigner dans l'entente de service préalablement établie avec la personne, le groupe ou le milieu.

NORMES À RESPECTER :

1. 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.
2. 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.

Il existe aussi la situation où la psychoéducatrice ou le psychoéducateur quitte son emploi en cours de mandat. Selon la procédure en place dans le milieu, l'autorisation du client devra être obtenue afin que le dossier soit transmis à une personne, membre d'un ordre professionnel, pour la poursuite du suivi.

Question : Que dois-je faire à la fin d'un service?

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, les membres de l'Ordre sont tenus de conserver leur dossier de supervision 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 :

Les membres de l'Ordre tiennent à jour leur dossier de supervision jusqu'à la fin des services professionnels. Le dossier doit être conservé pendant au moins cinq ans, conformément au [Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs](#). Lorsque le délai de cinq ans est passé, il est alors possible de procéder à sa destruction en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui s'y trouvent.

REMARQUE

Les membres de l'Ordre qui ont le mandat de superviser dans le secteur public peuvent être responsables de leurs dossiers. Si tel est le cas, ceux-ci n'ont pas à être traités de la même façon que le dossier professionnel de l'utilisateur de l'établissement. Par exemple, dans certains établissements, le dossier de supervision ne sera pas acheminé au service des archives pour sa conservation ou sa destruction.