

Normes d'exercice

La tenue des dossiers et des autres documents en psychoéducation



ORDRE DES
PSYCHOÉDUCATEURS
ET PSYCHOÉDUCATRICES
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence

Le présent document est une version révisée des normes de pratique *La Tenue de dossiers en psychoéducation. Normes d'exercice*, publiée en 2012 et révisée une première fois en 2014.

RÉDACTION ET COORDINATION DE LA TROISIÈME ÉDITION

Fany Langlais, ps. éd., coordonnatrice aux affaires professionnelles et au soutien de la pratique, OPPQ

MISE EN PAGE

Lesley Hernandez, adjointe à la formation continue et aux affaires professionnelles, OPPQ

IMAGES ET GRAPHIQUES

Martine Armand, graphiste

REMERCIEMENTS

L'Ordre tient à remercier le personnel de la permanence et du syndic ainsi que les membres de son conseil d'administration ayant contribué aux travaux.

Les normes d'exercice sur la tenue de dossiers et des autres documents en psychoéducation ont été présentées au conseil d'administration de l'Ordre, qui les a adoptées à la séance du 29 mars 2025.

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. (2025). *La tenue de dossiers et des autres documents en psychoéducation. Normes d'exercice*.

Tous droits réservés

©OPPQ, 2025

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	1
Contexte des normes d'exercices	1
Comment utiliser ce document?	1
La tenue de dossiers, une obligation professionnelle.....	2
La tenue de dossiers, une compétence attendue	3
Les principes directeurs de la tenue de dossiers professionnels.....	4
L'ouverture d'un dossier	6
L'analyse de la demande	6
Les critères d'aide à la décision pour l'ouverture d'un dossier	7
Les différents types de dossiers professionnels	8
Le dossier professionnel (dossier client)	8
Le dossier professionnel de groupe.....	9
Le dossier professionnel de supervision et de rôle-conseil.....	10
Les autres modalités de consignation et de conservation	11
Les dossiers professionnels selon les secteurs de pratique	12
Pratique professionnelle au sein d'une organisation	13
Précisions sur la pratique professionnelle en milieu scolaire	14
Pratique professionnelle au sein du réseau de la santé et des services sociaux	15
Pratique professionnelle en pratique autonome	16
Le consentement libre et éclairé.....	16
La notion de client, à qui demander le consentement?	19
Mineur de moins de 14 ans	19
Adulte et mineur de 14 ans et plus	20
Que faire en cas d'inaptitude?	20
Consentement en contexte de situation de violence familiale, conjugale ou sexuelle	21
La gestion de la tenue de dossiers	21
Organiser l'accompagnement clinique en psychoéducation pour une tenue de dossiers efficiente	22
Dossier format papier ou numérique ?	22
Le contenu du dossier professionnel.....	23
L'organisation et la rédaction de la note évolutive	30
La gestion rigoureuse des données recueillies lors de la prestation de service.....	32

Le caractère définitif de la consignation de renseignements au dossier	32
La gestion des données brutes non interprétées	32
L'accessibilité et la rectification des dossiers	33
Des aspects légaux à prendre en compte	33
Le droit du client d'accéder à son dossier	33
Précisions pour les mineurs	34
Précisions pour l'accès au dossier de groupe	35
Le traitement d'une demande d'accès ou de rectification de renseignements au dossier	35
La rectification de renseignements au dossier	36
Le secret professionnel	37
Communiquer un renseignement confidentiel	38
Quand lever le secret professionnel ?	39
Conclusion	41
Annexe 1. Liste de vérification du contenu du dossier	42
Références	43

LISTE DES FIGURES

Figure 1. Les domaines de compétences en psychoéducation	3
Figure 2. Les questions à se poser avant d'accepter un mandat	6
Figure 3. Les critères d'aide à la décision pour l'ouverture d'un dossier professionnel	7
Figure 4. Les dossiers professionnels selon les secteurs de pratique	12
Figure 5. Les principaux éléments à inscrire dans les notes évolutives	31

INTRODUCTION

Contexte des normes d'exercices

Le Code des professions confère aux ordres professionnels, la responsabilité de déterminer, par règlement, les normes relatives à la gestion des dossiers par leurs membres. À cet effet, le Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs prévoit notamment les responsabilités et les obligations des psychoéducatrices et psychoéducateurs en regard de la tenue, la détention et le maintien des dossiers professionnels. Les dispositions entourant l'exercice en cabinet de consultation et autres bureaux et liées à la cessation d'exercice y sont également établies. Le règlement est en concordance avec les diverses lois, codes et règlements de la société québécoise. Il permet notamment d'assurer la protection d'éléments fondamentaux prévus dans la Charte des droits et libertés de la personne, tels :

- Le droit à la sûreté, l'intégrité et la liberté;
- Le droit au respect du secret professionnel;
- Le droit au respect de la vie privée.

La consignation des renseignements relatifs aux services rendus représente une activité professionnelle tout aussi importante que l'intervention auprès du client. Que ce soit dans le cadre d'une intervention structurée ou non, elle permet de la documenter et d'en assurer un suivi efficient et de qualité.

Comment utiliser ce document?

Les normes d'exercice ont pour objectif d'éclairer les membres de l'Ordre dans la compréhension et l'application du *Règlement sur les dossiers* en ce qui a trait à la tenue des dossiers et des autres documents relatifs à l'exercice de leur profession. Sans constituer une obligation ou une prescription, les normes font figure de règles de l'art qui garantissent rigueur et compétence à la tenue de dossiers. Le contenu de ces normes respecte les exigences liées à l'exercice de la profession telles que définies dans le Code de déontologie.

Les normes d'exercice s'adressent à tous les membres de l'Ordre dont les actions professionnelles ont un impact sur la clientèle (personne, famille, groupe de personnes, organisation), incluant l'exercice de la psychothérapie, peu importe leur titre d'emploi ou la fonction occupée.

Ces normes ne remplacent pas les politiques en vigueur dans les milieux de pratique. Elles sont complémentaires. Les membres doivent satisfaire aux exigences de leur milieu tout en veillant à respecter le *Règlement sur les dossiers*.

Les exemples suggérés dans le cadre de ces normes le sont à titre indicatif et ne constituent pas une liste exhaustive des situations pouvant se présenter. Elles visent à éclairer les membres de l'Ordre sur leurs obligations et les conditions liées à la tenue de dossiers.

La tenue de dossiers, une obligation professionnelle

La tenue de dossiers fait partie intégrante des responsabilités professionnelles de la psychoéducatrice et du psychoéducateur. Elle est balisée par plusieurs lois et règlements. En plus du Règlement sur les dossiers, les membres doivent connaître et appliquer les lois propres à leur milieu afin que leur pratique respecte les exigences légales et administratives. Notamment :

- Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
- Loi sur l'instruction publique
- La protection des renseignements personnels à l'école

La psychoéducatrice ou le psychoéducateur a le devoir de tenir un dossier relatif aux services rendus pour chaque client. À cet effet, le Code civil du Québec prévoit des dispositions en ce qui a trait à la pertinence de tenir un dossier. L'article 37 stipule que :

« Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution, elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation du dossier, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation. »¹

¹ Code civil du Québec (chapitre troisième, a.37)

La tenue de dossiers, une compétence attendue

Le Référentiel des compétences lié à l'exercice de la profession de psychoéducatrice ou psychoéducateur au Québec permet de s'assurer que les membres de l'Ordre exercent avec compétence. Celles-ci sont regroupées en quatre domaines définis dans une logique d'imbrication concentrique des uns par rapport aux autres, comme illustré ci-dessous :

Figure 1. Les domaines de compétences en psychoéducation



Source : Figure conçue par Éduconseil en 2017.

La tenue de dossiers s'intègre dans le 2^e domaine de compétences du référentiel : la gestion des éléments clés entourant la conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en psychoéducation. Une compétence, déclinée en deux actions et unités d'actions, précise ce qui est attendu :

Compétence 2.1 : Être capable de produire les documents liés à la pratique professionnelle.

- Action 2.1.1 : Effectuer la tenue des dossiers professionnels.
 - 1^e unité d'action : Assurer la préparation et la gestion des dossiers professionnels.
 - 2^e unité d'action : Rendre compte des services professionnels rendus.
- Action 2.1.2 : Préparer tout autre document de gestion concernant la prestation des services en psychoéducation.
 - 1^e unité d'action : Produire des formulaires ou tout autre document en psychoéducation ou veiller à remplir les formulaires utiles.
 - 2^e unité d'action : Rédiger des documents à caractère administratif.



POUR ALLER PLUS LOIN

Consultez les critères de démonstration de la maîtrise de la compétence dans [Le référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession de psychoéducatrice ou psychoéducateur au Québec](#)

Agir avec compétence est une marque d'intégrité professionnelle. C'est ce que traduit notamment l'article 42 du *Code de déontologie* lorsqu'il exige que les membres exercent « dans le respect des règles de l'art et des normes de pratiques généralement reconnues ».

Les principes directeurs de la tenue de dossiers professionnels

La tenue de dossiers peut parfois être perçue comme une responsabilité professionnelle difficile à honorer ou comme un frein à la pratique. Pourtant, au-delà des obligations légales et administratives, un dossier à jour et tenu avec rigueur représente un outil clinique de première importance pour tout professionnel. Le dossier comporte les données essentielles sur la situation du client et conserve les traces des actions professionnelles posées pour permettre autant d'assurer un suivi, d'ajuster l'intervention que de communiquer avec des partenaires si nécessaire.

Un dossier vise principalement à :

- **Assurer la traçabilité et la documentation de la prestation de services**

Un dossier tenu à jour et bien organisé est fondamental pour assurer la traçabilité des étapes réalisées lors de prestation de service auprès du client. La consignation de renseignements au dossier du client devrait être effectuée dans un délai le plus rapproché possible du moment où le service a été rendu afin d'éviter les omissions et garantir une documentation fidèle de ce qui s'est produit. Un dossier bien documenté permet également de suivre l'évolution de l'intervention, assurer le suivi ou les modifications au plan d'intervention psychoéducatif tout en sauvegardant les renseignements pertinents concernant le client.

- **Attester d'une conduite professionnelle intègre et compétente**

Le dossier permet de témoigner d'une conduite professionnelle intègre et compétente répondant aux obligations civiles, déontologiques et réglementaires qui encadrent l'exercice de la profession. La psychoéducatrice ou le psychoéducateur y consigne tout élément pertinent et nécessaire à la compréhension de ses actions professionnelles. Par exemple, renseignements, démarches, actions cliniques ou exercice du jugement professionnel concernant le client.

- **Assurer la continuité, la qualité et la cohérence des services rendus**

Le dossier professionnel s'avère un outil indispensable pour le transfert d'information et les communications avec d'autres professionnels et intervenants. Il permet notamment d'assurer une continuité des services lorsque la psychoéducatrice ou le psychoéducateur s'absente ou quitte ses fonctions. La consignation de ses interventions au dossier de manière diligente, garantit que ce dernier est à jour, permettant ainsi d'éviter les risques de préjudice en cas d'interruption de service.

- **Assurer les droits du client**

Le cadre légal entourant la tenue et la gestion des dossiers professionnels assure au client, le droit au respect de la vie privée et du secret professionnel. Il garantit la confidentialité des renseignements contenus au dossier ainsi que l'accès du client aux renseignements qui le concernent.

- **Assurer la protection du public (répondre aux obligations déontologiques et civiles)**

« L'Office des professions du Québec veille à ce que les professions s'exercent et se développent en offrant au public des garanties de compétences et d'intégrité ²». Elle confère la responsabilité aux ordres professionnels, de vérifier la pratique de leurs membres, notamment par la consultation des dossiers professionnels. Le dossier peut également servir de preuve en cas d'enquête du syndic, de plainte au conseil de discipline ou dans le cadre d'autres litiges.

² Office des professions. <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-organismes/office-professions>

L'ouverture d'un dossier

Toute intervention effectuée auprès d'une personne, un groupe de personnes ou une organisation, qu'elle soit inscrite dans une démarche structurée ou non, **doit être documentée** dans un dossier, conformément au *Règlement sur les dossiers*, ou dans tout autre document selon le mandat et le jugement du professionnel. Ceci dans un objectif de répondre aux obligations d'imputabilité, de traçabilité et d'évaluation des actions professionnelles posées par la psychoéducatrice ou le psychoéducateur.

L'analyse de la demande

Avant d'accepter un mandat et ouvrir un dossier, les membres doivent s'assurer que celui-ci corresponde bien au champ d'exercice de la psychoéducation et que leurs compétences leur permettent d'y répondre adéquatement. Voici des questions à se poser avant d'accepter un mandat :

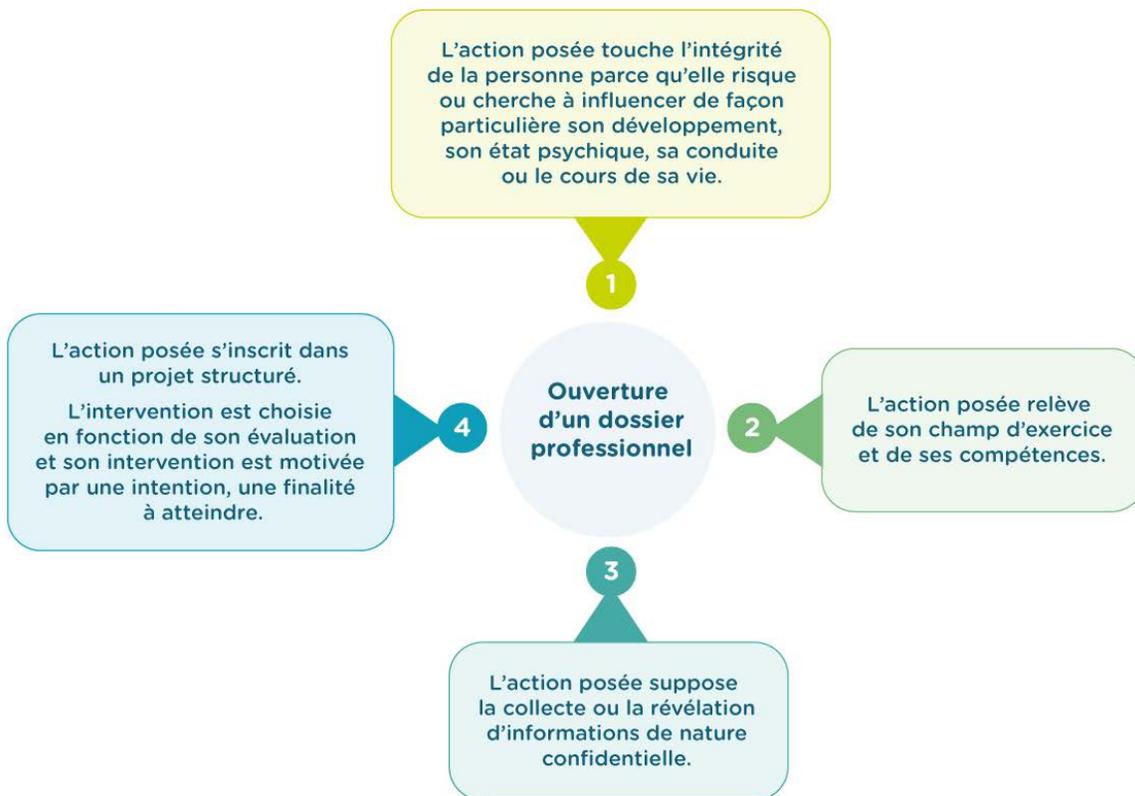
Figure 2. Les questions à se poser avant d'accepter un mandat



Les critères d'aide à la décision pour l'ouverture d'un dossier

Après avoir analysé la demande et accepté le mandat confié, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit déterminer si l'ouverture d'un dossier est requise. Pour guider les membres dans leur décision d'ouvrir un dossier conformément au Règlement sur les dossiers, l'Ordre propose de se référer à quatre critères. Ces critères doivent être considérés comme un outil d'aide à la décision afin d'évaluer si le service à rendre nécessite ou non l'ouverture d'un dossier professionnel. Il se pourrait que l'ouverture d'un dossier soit requise même si l'intervention ne répond pas à l'ensemble de ces quatre critères. Il revient donc à la psychoéducatrice ou au psychoéducateur d'exercer son jugement professionnel tout en considérant le mandat qui lui est confié afin de déterminer la modalité appropriée pour la documentation de son intervention.

Figure 3. Les critères d'aide à la décision pour l'ouverture d'un dossier professionnel



Les différents types de dossiers professionnels

Le Règlement sur les dossiers prévoit des dispositions générales en matière de tenue et de gestion des dossiers professionnels. Celles-ci s'appliquent à tous les membres de l'Ordre qui offrent des services à la population, sans égard à leur milieu de pratique, leur titre d'emploi et le type de services rendus.

Ce que dit le Règlement

Article 2. Sous réserve des articles 11 et 12, le psychoéducateur doit tenir un dossier pour chaque client relatif aux services professionnels rendus.

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.

Selon le mandat obtenu et le client visé, lorsque l'ouverture d'un dossier est indiquée, celui-ci peut être de type :

- professionnel (dossier client)
- de groupe
- de supervision
- en rôle-conseil

Le dossier professionnel (dossier client)

Un dossier est ouvert au nom de la personne à qui les services sont rendus. Il peut s'agir d'une personne, d'un groupe de personnes (ex. famille, couple) ou d'une organisation. Le dossier est ouvert et tenu selon les modalités prévues au sein de l'organisation pour laquelle la psychoéducatrice ou le psychoéducateur travaille et conformément *au Règlement sur les dossiers*.

Le dossier professionnel de groupe

Un dossier d'intervention de groupe est ouvert lors d'animation d'activités ou de programmes spécialisés destinés à un groupe de personnes ciblées. Par exemple, l'animation d'un programme sur la gestion de la colère ou les habiletés parentales.

Ce que dit le Règlement

Article 5. Malgré l'article 2, le psychoéducateur doit, lors d'une intervention ciblée de groupe, tenir un dossier unique comprenant le nom, la date de naissance, le sexe et les coordonnées de chaque membre du groupe, la description et une évaluation de l'intervention.

En plus des éléments mentionnés à l'article 5 du *Règlement sur les dossiers*, les notes relatives au consentement de chacun des participants doivent aussi être consignées au dossier de groupe. De plus, les notes au dossier doivent rendre compte de l'intervention effectuée lors de chacune des rencontres et être centrées sur les réactions et l'évolution du groupe de participants. Pour ce faire, il est recommandé d'y inscrire :

- les objectifs visés par l'intervention;
- le programme ou la planification de chaque intervention;
- les dates des rencontres accompagnées de notes évolutives relatives à l'intervention pour chacune d'elles;
- le bilan de l'intervention et l'atteinte des objectifs.

Lorsque l'intervention de groupe est terminée et le dossier fermé par la psychoéducatrice ou le psychoéducateur, il est recommandé de produire un bilan ou un résumé de l'intervention réalisée et de le remettre à chacun des participants ou à leurs parents, selon le cas.

Le dossier de groupe ne devrait pas contenir de renseignements propres à la situation de chacun des participants (ex. informations personnelles, non liées au mandat ou à risque de préjudice pour le client). Si, dans le cadre des activités de groupe, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur a accès à ce type de renseignements, ces derniers devront être consignés dans le dossier du client s'il en a un ou à un autre endroit qu'au dossier de groupe.

Le dossier professionnel de supervision et de rôle-conseil

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 être offerte à un individu ou à un groupe, avec ou sans lien d'autorité entre la personne qui supervise et celle qui est supervisée.

Le **rôle-conseil** se définit comme l'accompagnement d'un client, notamment pour l'aider à répondre adéquatement aux besoins manifestés par la cible ultime de l'intervention.

Dans le cadre d'un mandat de supervision ou de rôle-conseil, le client est défini comme l'intervenant, le groupe d'intervenants ou l'organisation qui reçoit les services de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur. Le dossier est ouvert au nom de ce client et l'ensemble de la tenue de dossiers rend compte des démarches effectuées auprès de ce dernier. Par exemple, la démarche de consentement, l'évaluation de la situation, les objectifs et moyens d'intervention concernent le client à qui sont offerts les services, et non la personne qui bénéficiera de ses services.

Par exemple :

- Un enseignant qui souhaite mettre en place les meilleures stratégies pour effectuer une saine gestion de classe.
- Une éducatrice spécialisée qui intervient auprès d'un enfant autiste et qui souhaite développer ses connaissances sur le TSA pour orienter ses interventions auprès de ce dernier.
- Une psychoéducatrice qui demande de la supervision pour parfaire son analyse et son jugement clinique lors de ses évaluations.

Ce que dit le Règlement

Article 6. Le psychoéducateur qui agit à titre de superviseur ou de conseiller clinique doit tenir un dossier de supervision ou de consultation en y consignait ses interventions, incluant les éléments mentionnés aux articles 3 et 4, le cas échéant.



POUR ALLER PLUS LOIN

Feuillet déontologique 14. Le mandat de supervision : Responsabilité professionnelle et tenue de dossiers

Normes d'exercice. L'exercice du rôle-conseil en psychoéducation

Les autres modalités de consignation et de conservation

Il peut arriver que la psychoéducatrice ou le psychoéducateur juge que son intervention ne nécessite pas l'ouverture d'un dossier ou que le mandat confié ne rencontre pas ce qui est prévu au *Règlement*. Une modalité de consignation et de conservation permettant d'assurer la confidentialité des renseignements recueillis devra alors être déterminée. La modalité appropriée peut être variable selon les particularités du secteur de pratique, la fonction occupée et les exigences du milieu. Tout comme pour le dossier, les services rendus devront être consignés de manière à répondre aux principes directeurs identifiés plus haut.

Par exemple :

- Une spécialiste en activités cliniques participe à une réflexion clinique dans le dossier d'un usager et partage ses impressions et recommandations.
- Un psychoéducateur intervient dans une situation conflictuelle entre deux élèves.
- Une situation d'urgence demande une intervention immédiate : personne qui a des propos suicidaires, comportements qui présentent un risque sérieux pour la sécurité de la personne ou autrui.
- Une psychoéducatrice agit en soutien à l'intervention à un autre intervenant dans la gestion d'un événement ciblé.
- Un membre apporte un éclairage à des intervenants du milieu sur une question ou un événement particulier.

Les dossiers professionnels selon les secteurs de pratique

En plus du *Règlement sur les dossiers* qui prévoit les règles générales en matière de tenue, conservation et destruction des dossiers professionnels, les membres doivent respecter les diverses lois qui encadrent leur secteur de pratique. La figure ci-dessous en fait la démonstration :

Figure 4. Les dossiers professionnels selon les secteurs de pratique



*au moment de rédiger ce document, la LRSSS est en vigueur. Les modalités d'application de celle-ci demeurent à définir par le ministère de la Santé et des services sociaux. Dans l'intervalle, les membres sont invités à maintenir leur pratique actuelle selon les présentes normes.

Pratique professionnelle au sein d'une organisation

Le membre à l'emploi d'une société ou d'une compagnie inscrit ses notes dans le dossier fourni par l'employeur et doit s'assurer que la modalité choisie garantisse la confidentialité des renseignements.

Les établissements de santé et de services sociaux ne sont pas visés par la présente section. Les dispositions propres à ces milieux sont abordées dans une section distincte.

Ce que dit le Règlement

Article 11. Lorsque le psychoéducateur est à l'emploi d'une personne physique ou morale, ou lorsqu'il est associé ou à l'emploi d'une société, il peut consigner dans les dossiers de cette société ou de cet employeur tout ou une partie des renseignements mentionnés aux articles 3 et 4, relativement au client à qui il rend des services professionnels, pourvu que soit assurée la confidentialité de ces dossiers. Le cas échéant, si ces renseignements ne sont pas ainsi consignés dans les dossiers de cette société ou de cet employeur, il doit tenir un dossier pour chaque client.

Le psychoéducateur doit signer ou parapher et dater tout renseignement qu'il consigne dans le dossier de cette société ou de cet employeur.

Conservation et destruction des dossiers

L'employeur est responsable d'assurer la conservation et la destruction des dossiers. La psychoéducatrice ou le psychoéducateur qui a des **motifs sérieux** de croire que la confidentialité des renseignements contenus aux dossiers n'est pas assurée par son employeur ou la société qui l'emploie, doit faire les démarches nécessaires auprès de ce dernier pour faire corriger la situation. Si l'employeur n'est pas en mesure d'apporter les correctifs nécessaires, le membre pourrait décider d'ouvrir ses propres dossiers pour en assurer la confidentialité. Les dossiers seront alors conservés par le membre lors de son départ, à moins d'être en mesure de les confier à un autre membre de l'ordre ou d'en laisser la garde à son employeur si ce dernier a remédié à la situation problématique.



POUR ALLER PLUS LOIN

[Feuille de déontologie 13 : Comment jongler entre les exigences de son employeur et ses obligations professionnelles?](#)

Précisions sur la pratique professionnelle en milieu scolaire

Pour satisfaire aux obligations prescrites par la Loi sur l’instruction publique, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur consigne les renseignements relatifs aux services rendus à un élève, à la demande de la direction, au **dossier professionnel institutionnel**. Lors d’une demande de services en provenance de l’élève de 14 ans et plus ou de parents d’un ou d’une élève de moins de 14 ans (autoréférences), la consignation de ces renseignements est effectuée au **dossier professionnel confidentiel**.

Conservation et destruction des dossiers

La psychoéducatrice ou le psychoéducateur est responsable de protéger les informations confidentielles, assurer la garde et la gestion de tous les types de dossiers professionnels sous sa responsabilité, tant qu’il est en poste. Pour les dossiers institutionnels et confidentiels, lorsque le centre de services scolaire possède ses propres règles de conservation ou d’archivage de dossiers, le professionnel doit s’y conformer. Les dossiers professionnels demeurent la propriété de l’employeur et ce dernier est responsable d’en assurer la conservation et la gestion lors du départ de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur.



POUR ALLER PLUS LOIN

[La psychoéducation en milieu scolaire. Cadre de référence, section 7.1 La tenue de dossiers.](#)

Pratique professionnelle au sein du réseau de la santé et des services sociaux

Depuis le 1er juillet 2024, l'entrée en vigueur de la Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux (LRSSS), qui s'applique à l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux, nécessite que l'article 12 du *Règlement sur les dossiers* soit interprété en considérant désormais les dispositions de cette loi pour la consignation des renseignements relatifs aux services rendus à l'utilisateur. Les membres de l'Ordre sont invités à prendre connaissance de ces dispositions de la Loi, qui encadre l'accès et l'utilisation des renseignements permettant d'identifier un usager, concernant notamment sa santé physique ou mentale. La Loi vise tant les établissements du réseau public que les cabinets privés de professionnels, incluant les psychoéducatrices et les psychoéducateurs.

Ce que dit le Règlement

Article 12. Lorsque le psychoéducateur exerce dans un établissement régi par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ou par la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5), le dossier de l'utilisateur est considéré, aux fins du présent règlement, comme le dossier du client de ce psychoéducateur s'il peut y consigner ou y faire consigner, sous forme de rapport ou autrement, les renseignements mentionnés aux articles 3 et 4, pourvu que soit assurée la confidentialité de ce dossier. Le psychoéducateur n'est alors pas tenu de se conformer aux articles 9 et 10.

Si ces renseignements ne sont pas ainsi consignés dans le dossier de l'utilisateur, il doit tenir un dossier pour chaque client.

Le psychoéducateur doit signer ou parapher et dater tout renseignement qu'il consigne dans le dossier de l'utilisateur.

Conservation et destruction des dossiers

Les modalités de conservation et de destruction des renseignements contenus au dossier du client sont encadrées par la Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux. Les dossiers professionnels demeurent la propriété de l'employeur et ce dernier est responsable d'en assurer la conservation et la gestion lors du départ de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur.

Pratique professionnelle en pratique autonome

Les membres en pratique autonome font la gestion et la tenue des dossiers professionnels conformément à ce qui est prévu au Règlement sur les dossiers tout en tenant compte des lois qui s'appliquent à la gestion de leur pratique et des dossiers.

Conservation et destruction des dossiers

Le membre de l'Ordre exerçant en pratique autonome est responsable de la conservation et la destruction de ses dossiers professionnels. Les modalités choisies en ce sens doivent permettre d'assurer la confidentialité des renseignements qu'ils contiennent. De plus, conformément aux articles 26 à 39 du *Règlement sur les dossiers*, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur qui cesse temporairement ou définitivement d'exercer en se retirant du tableau de l'Ordre, doit prendre les moyens nécessaires pour que la conservation, la destruction et l'accès aux dossiers par les clients soient maintenus en nommant un cessionnaire de dossiers. Il en va de même lors d'une période de radiation, de limitation ou de suspension du droit d'exercice imposée par l'Ordre.



POUR ALLER PLUS LOIN

[La pratique autonome des psychoéducateurs et psychoéducatrices. Normes d'exercice.](#)

Le consentement libre et éclairé

La notion de consentement libre et éclairé s'appuie sur une valeur fondamentale de la société : le respect de l'intégrité de la personne. Le *Code civil du Québec* prévoit que nul ne peut intervenir, soigner ou traiter une personne sans avoir d'abord obtenu son consentement ou celui d'un représentant autorisé³.

La démarche de consentement est l'étape préliminaire à toute prestation de services professionnels. Il s'agit de l'une des bases de la relation de confiance entre la psychoéducatrice ou le psychoéducateur et son client. Elle constitue une **action requise et obligatoire afin de respecter le droit du client de s'investir ou non dans le service offert**. Pour ce faire, il importe de bien identifier la personne ciblée par les services, ainsi que ses caractéristiques, afin d'adapter la démarche en fonction de ses particularités. C'est le moment privilégié qui devrait permettre au client de comprendre la nature et les limites du service offert ainsi que les principales modalités d'intervention proposées. Compte tenu que les actions posées pourraient affecter l'intégrité de la personne qui reçoit les services, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit exposer et expliquer l'ensemble des éléments liés au consentement, s'assurer de la bonne compréhension du client en utilisant un langage adapté et veiller à répondre à ses questions pour qu'il puisse prendre sa décision de manière éclairée.

³ *Code civil du Québec, articles 10 à 17*

Cette démarche va bien au-delà de la signature d'un formulaire et **elle ne peut être substituée par l'obtention du consentement par l'entremise d'une autre personne**. Des modalités telles que l'envoi d'un formulaire dans le sac à dos de l'enfant ou l'obtention du consentement par un autre intervenant ne devraient pas être privilégiées pour recueillir le consentement. Ainsi, le membre demeure responsable et dans l'obligation déontologique d'obtenir le consentement libre et éclairé du client et d'en laisser une trace au dossier.

Les obligations déontologiques à respecter en matière de consentement sont bien établies aux articles 15 à 17 du *Code de déontologie*. L'ensemble des éléments de l'article 15 doivent notamment être abordés et compris par le client pour que son consentement soit considéré libre et éclairé. En plus de ces éléments, d'autres pourraient s'ajouter selon le mandat ou le milieu de pratique. Il revient à la psychoéducatrice ou au psychoéducateur d'aborder tous les aspects liés à la prestation de service lors de la démarche de consentement. Il sera alors important que ces éléments supplémentaires soient inscrits au dossier pour rendre compte du consentement donné par le client.

Ce que dit le Code

Article 15. Le psychoéducateur doit, sauf urgence, obtenir de son client, de son représentant ou de ses parents, s'il s'agit d'un enfant de moins de 14 ans, un consentement libre et éclairé avant d'entreprendre toute prestation de services professionnels.

Afin que son client donne un consentement libre et éclairé. Le psychoéducateur l'informe et s'assure de sa compréhension des éléments suivants :

- 1° le but, la nature et la pertinence des services professionnels ainsi que leurs principales modalités de réalisation;
- 2° les alternatives ainsi que les limites et les contraintes à la prestation du service professionnel;
- 3° l'utilisation des renseignements recueillis;
- 4° les implications d'un partage de renseignements avec des tiers ou de la transmission d'un rapport à des tiers;
- 5° le montant des honoraires, la perception d'intérêts sur les comptes et les modalités de paiement.

Article 16. Le psychoéducateur s'assure que le consentement demeure libre et éclairé pendant la durée de la relation professionnelle.

Article 17. Le psychoéducateur reconnaît au client le droit de révoquer en tout temps son consentement.

Les membres de l'Ordre sont responsables de s'assurer que le consentement du client demeure libre et éclairé pendant toute la durée de la relation professionnelle. Ce n'est pas parce que le consentement a été obtenu lors de l'ouverture du dossier pour l'évaluation, qu'il faut présumer du consentement du client pour la durée complète de la prestation de service, surtout si des modifications à l'entente initiale sont apportées. Il pourrait arriver que de nouvelles modalités d'intervention s'ajoutent à ce qui était initialement entendu avec le client ou que les objectifs ou les moyens d'intervention changent au courant de la prestation de service. Le client pourrait également ne plus consentir à ce qui est proposé et retirer son consentement à poursuivre la démarche entamée. Il reviendra alors à la psychoéducatrice ou au psychoéducateur de veiller à ce que son client demeure volontaire à la poursuite du suivi, selon les nouvelles modalités proposées. La tenue du dossier devrait permettre de constater que le client est toujours en accord avec ce qui lui est proposé. Pour ce faire, une bonne pratique demeure d'inscrire au dossier, une note relative à tout changement ou nouvelle modalité d'intervention.

Bien qu'il ne soit pas nécessaire d'en faire une note détaillée, diverses caractéristiques devraient constituer le consentement.

Le consentement devrait être :

- **Manifeste** : la personne exprime clairement sa volonté, le consentement est évident, certain et indiscutable.
- **Libre** : la personne prend la décision par elle-même, sans contrainte ou pression extérieure.
- **Éclairé** : la personne doit avoir et comprendre toutes les informations nécessaires à la prise de sa décision. Utiliser un langage qui lui est accessible (selon son âge et sa condition), s'assurer de sa compréhension pour chacun des éléments abordés et lui permettre de poser des questions et de demander des explications.
- **Donné à des fins spécifiques** : la personne comprend et accepte les fins pour lesquelles elle donne son consentement. Le consentement ne peut faire l'objet d'une formule « chèque en blanc ». Il ne peut englober d'autres fins non identifiées lors de son obtention.
- **Durée variable** : le consentement est valable pour le temps nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles la personne a consenti.

La notion de client, à qui demander le consentement?

Le client est toute personne, groupe de personnes ou organisation auquel la psychoéducatrice ou le psychoéducateur rend des services professionnels. Avant de procéder à l'ouverture d'un dossier, il importe de tenir compte du mandat confié afin de bien déterminer qui est le client visé par la demande. C'est auprès de ce dernier (adulte, parents, titulaires de l'autorité parentale, tuteurs, mineur de 14 ans et plus) que le consentement devra être obtenu avant de poser toute action professionnelle.

Mineur de moins de 14 ans

Selon le Code civil du Québec, les parents sont tous deux considérés comme titulaires de l'autorité parentale. Même s'ils sont séparés, ils conservent le droit de prendre des décisions importantes concernant leur enfant et ce, peu importe qui a la garde. À cet effet, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit obtenir le consentement des deux parents avant de débiter les services auprès de l'enfant. Il en va de même pour les autorisations à communiquer de l'information. Si les parents font vie commune, le consentement de l'un peut être présumé avoir été obtenu avec l'accord de l'autre.

Lorsque les parents ne font plus vie commune, tous les moyens raisonnables doivent être pris pour obtenir le consentement de chacun d'eux, même si par exemple, un parent refuse que l'autre parent soit contacté ou mentionne que l'autre parent s'est désintéressé de l'enfant. Par ailleurs, l'ajout au dossier d'une mention du type « si je suis le seul parent à consentir, je m'engage à informer l'autre parent des services » ne dégage pas non plus la psychoéducatrice ou le psychoéducateur de son obligation déontologique d'obtenir le consentement des deux parents.

En cas de refus de l'un ou l'autre des parents, la prestation de service auprès de l'enfant ne peut être entamée. Il reviendra au parent demandant le service d'adresser la demande au tribunal qui tranchera sur la décision à prendre selon les besoins de l'enfant. Par ailleurs, si le désaccord de l'un des parents risque de nuire à la sécurité et au développement de l'enfant, la situation devra être signalée au DPJ.

Aussi, si pour quelque raison, le consentement de l'un des deux parents ne peut être obtenu pour des motifs externes à sa volonté (ex. parent absent de la vie de l'enfant et sans coordonnées, parent incarcéré sans possibilité de le contacter, parent faisant l'objet d'un jugement en déchéance parentale ou d'interdit de contact avec l'enfant, etc.), la psychoéducatrice ou le psychoéducateur qui décide de rendre des services, a la responsabilité de documenter le dossier en y inscrivant les démarches effectuées pour entrer en contact avec le parent ou les raisons qui ne permettent pas de le contacter. Avant de prendre la décision d'offrir des services à l'enfant sans le consentement de l'un des parents, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit exercer son jugement professionnel. Le membre doit évaluer le risque de préjudice à l'enfant s'il refuse de rendre le service tout en tenant compte du droit des deux parents à consentir. Si la décision de rendre des services à l'enfant sans le consentement de l'un des parents est prise, les motifs le justifiant devront clairement être inscrits au dossier.

Lorsqu'un mineur atteint l'âge de 14 ans au courant de la prestation de service, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit réitérer la démarche de consentement auprès de ce dernier afin de poursuivre le suivi et doit obtenir les autorisations à communiquer avec des tiers le cas échéant.

Adulte et mineur de 14 ans et plus

Le consentement au service ainsi que les autorisations à communiquer de l'information avec des tiers sont donnés par le client adulte ou âgé de 14 ans et plus.



POUR ALLER PLUS LOIN

Feuillelet déontologique 12. Quels droits les jeunes mineurs de 14 ans et plus ont-ils?

Que faire en cas d'inaptitude?

Il peut arriver que la personne soit inapte à donner ou à refuser son consentement à des soins et qu'elle n'a pas rédigé de directives médicales anticipées, en application de la Loi concernant les soins de vie, par lesquelles elle exprime son consentement ou son refus. Dans ce cas, une personne autorisée par la loi, par un mandat de protection ou une tutelle peut la remplacer.

Selon le Code civil du Québec, toute personne est présumée apte à consentir aux soins qui lui sont proposés, qu'elle soit sous tutelle ou non ou que son mandat de protection ait été homologué ou non. Le professionnel qui donne le soin doit évaluer la capacité de la personne à consentir. On considère qu'une personne est **inapte à consentir** si elle est incapable de comprendre :

- la nature de sa maladie;
- la nature et le but des soins qui lui sont proposés;
- les avantages et les risques associés à ces soins;
- les risques encourus si ces soins ne sont pas prodigués;
- que son état de santé nuit à sa capacité de consentir.

Les membres de l'Ordre peuvent s'appuyer sur ces critères pour vérifier la capacité de la personne à consentir.

L'évaluation de l'aptitude à consentir ne doit pas reposer sur une appréciation du caractère raisonnable ou non de la décision que prend la personne. Lorsqu'elle est jugée apte à consentir, elle peut prendre la décision qu'elle veut, même si cette décision peut apparaître erronée ou déraisonnable aux yeux de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur. L'objectif sera alors d'accompagner la personne dans son choix tout en misant sur les apprentissages que celle-ci fera tout au long du processus (Gouvernement du Québec, 2025).

Lorsque l'inaptitude d'un majeur à consentir aux soins requis par son état de santé est constatée et en l'absence de directives médicales anticipées, un consentement substitué peut être donné, en tenant compte, dans la mesure du possible, de la volonté de la personne.

Si le majeur n'est pas sous tutelle ni sous mandat de protection homologué, le consentement est donné par le conjoint, qu'il soit marié, en union civile ou en union de fait, ou, à défaut de conjoint ou en cas d'empêchement de celui-ci, par un proche parent ou par une personne qui démontre pour le majeur un intérêt particulier en dernier recours, lorsque la personne est isolée, par le curateur public.



POUR ALLER PLUS LOIN

Code civil du Québec, articles 11 à 13 et 15
Feuillet déontologique consentement et inaptitude

Consentement en contexte de situation de violence familiale, conjugale ou sexuelle

Depuis le 17 mai 2023, la *Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et modifiant le Code civil en matière de droits de la personnalité et d'état civil* amène des changements notamment au niveau du consentement aux soins pour un enfant de moins de 14 ans. Le nouvel article 603.1 du Code civil du Québec prévoit la possibilité pour un parent d'obtenir pour son enfant des services de santé ou des services sociaux, incluant des services de soutien psychosocial, sans l'accord de l'autre parent, en raison d'une situation de violence familiale, y compris conjugale, ou de violence sexuelle causée par ce parent. Il n'est pas requis que le parent ait porté plainte à la police pour qu'il puisse bénéficier de cette mesure. Un processus administratif permet au parent de demander une attestation à un procureur du DPCP (Directeur des poursuites criminelles et pénales), afin que son enfant puisse obtenir des services de santé et de services sociaux reconnus par le ministère de la Justice. Ces services reconnus incluent les services d'évaluation, de traitement et de suivis des difficultés d'adaptation, offerts par les membres de l'Ordre.

Lorsqu'un membre constate qu'un parent a obtenu cette attestation, il peut débiter immédiatement la prestation de services sans le consentement de l'autre parent. Il importe de souligner qu'il s'agit d'une mesure d'exception. La règle à l'effet que les deux parents détiennent l'autorité parentale et doivent se consulter pour les décisions importantes concernant leur enfant demeure applicable. De même, cette mesure ne vient pas remplacer les règles encadrant les soins exigés par l'état de santé de l'enfant ni les pouvoirs de la DPJ. La psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit inscrire de manière explicite au dossier les motifs qui justifient que des services sont offerts à l'enfant avec le consentement d'un seul parent.

La gestion de la tenue de dossiers

En plus de respecter les politiques administratives de chacun des milieux qui visent à baliser les conditions de pratique, les membres de l'Ordre doivent également respecter leurs obligations en matière de tenue de dossiers. La prochaine section vise à outiller les membres pour favoriser une tenue de dossier efficiente et efficace tout en respectant ce qui est prévu au *Règlement sur les dossiers*.

Organiser l'accompagnement clinique en psychoéducation pour une tenue de dossiers efficace

À la suite de l'analyse de la demande de service et de la décision d'ouvrir un dossier, il importe de respecter les étapes **avant d'amorcer l'accompagnement psychoéducatif du client, et de procéder à la fermeture du dossier lorsque requis**. Les étapes préliminaires à l'intervention doivent respecter une séquence déterminée afin d'offrir des services de qualité répondant aux besoins du client. À la suite de l'obtention du **consentement**, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur procède à l'**évaluation** de la situation de la personne. Il lui revient de déterminer l'ampleur de l'évaluation qui devra être effectuée ainsi que de la modalité de communication à privilégier (verbal, rapport écrit) pour informer le client de son jugement clinique sur sa situation. Les recommandations qui découlent de cette évaluation permettent notamment d'identifier les **objectifs et moyens d'intervention** envisagés pour orienter l'accompagnement psychoéducatif. Ces derniers doivent être révisés périodiquement, permettant ainsi de constater l'évolution du client et d'apporter les ajustements requis lorsque nécessaire.

Une prestation de services doit avoir un début et une fin. Le dossier devrait être fermé lorsque les objectifs visés par l'intervention ont été atteints ou pour tout autre motif qui le justifie, par exemple, le refus du client de poursuivre la démarche, un déménagement, un changement d'orientation de services. En ce sens, le fait de garder un dossier ouvert dans l'éventualité que le client présente une nouvelle demande ne constitue pas une pratique à préconiser. Un client dont l'épisode de services est terminé et qui présenterait de nouveaux besoins, devra faire l'objet d'une nouvelle demande pour que la démarche soit reprise en respectant l'ensemble des étapes liées à l'ouverture d'un dossier.

Dossier format papier ou numérique ?

Le Règlement sur les dossiers précise le contenu du dossier, mais n'établit pas de balise sur la forme de ce dernier. Il revient donc à chaque membre de déterminer le support à utiliser pour la tenue de ses dossiers et la consignation de tout renseignement relatif à sa pratique ou de se conformer à ce qui est prévu au sein de son organisation. La responsabilité du membre de l'Ordre à l'égard de la confidentialité, de l'intégrité, de la disponibilité ainsi que de la conservation et la destruction des renseignements est la même, quel que soit le support utilisé (format papier ou numérique). Dans le cadre d'une tenue de dossiers électronique, en plus de prendre les moyens pour prévenir l'accès physique ou virtuel par des personnes non autorisées, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit mettre en place des mécanismes de protection contre la perte et la divulgation des données notamment en cas d'interruption de service, de mise au rancart des équipements informatiques ou de la destruction des données.

Quel que soit le support utilisé, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur s'assure que la confidentialité, la conservation et le droit d'accès du client sont respectés.



POUR ALLER PLUS LOIN

[Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information](#)
[Lignes directrices sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication](#)

Le contenu du dossier professionnel

Que ce soit dans le cadre d'un dossier professionnel individuel, de groupe, de rôle-conseil ou de supervision, le *Règlement sur les dossiers* s'applique. Pour y voir plus clair, la prochaine section identifie et explicite les éléments qui doivent se retrouver au dossier professionnel.

Ce que dit le Règlement

Article 3. Le psychoéducateur **doit** consigner dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :

- 1° la date d'ouverture du dossier;
- 2° lorsque le client est une personne physique, son nom, sa date de naissance, son sexe et ses coordonnées;
- 3° 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;
- 4° une description des motifs de la consultation;
- 5° les notes relatives au consentement du client;
- 6° une évaluation de la situation propre au client qui intègre les composantes individuelles ainsi que les éléments et les conditions de son environnement;
- 7° une description sommaire des services rendus et la date où ils ont été rendus;
- 8° les objectifs et les moyens d'intervention envisagés ainsi que leur révision périodique;
- 9° les 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;
- 10° la correspondance et les autres documents relatifs aux services professionnels rendus.

1° la date d'ouverture du dossier

La date d'ouverture peut correspondre au moment de la demande de service ou de référence, de l'assignation au dossier ou de la première rencontre avec le client. Elle devrait être inscrite au début du dossier.

2° lorsque le client est une personne physique, son nom, sa date de naissance, son sexe et ses coordonnées;

3° 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

Les données nominatives sur le client qui permettent son identification et les moyens pour le joindre (nom, date de naissance, coordonnées). Dans le cas d'enfant de moins de 14 ans, les coordonnées des deux parents doivent être consignées au dossier sans égard à la garde de l'enfant.

4° une description des motifs de la consultation

La description des informations transmises par le client ou le référent décrivant la raison de la consultation, la perception du problème, les attentes ou les difficultés invoquées pour bénéficier des services doit être suffisamment précise. Elle permet ainsi d'orienter la collecte de données et organiser la démarche d'évaluation.

Il est pertinent de retrouver les coordonnées de la personne qui a demandé le service, si elle différente du client.

5° les notes relatives au consentement du client

Les notes au dossier mentionnant l'obtention du consentement au moment où la démarche est effectuée. La psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit obtenir le consentement de son client, de son représentant ou de celui de ses parents s'il a moins de 14 ans, **avant de débiter les services**. Tous les éléments le constituant doivent être abordés et compris par le client.

Des éléments complémentaires propres au mandat peuvent être ajoutés à ceux prévus à l'article 15 de *Code de déontologie*. Ces éléments devraient faire l'objet d'une inscription au dossier afin de permettre de comprendre tout ce qui constitue le consentement du client. Une note au dossier est ajoutée lorsque le client consent à une nouvelle modalité d'intervention ou à tout changement de la prestation de service.

Considérant l'unicité et la spécificité de chaque situation, il appartient aux membres de l'Ordre d'exercer leur jugement professionnel pour déterminer la façon de consigner de ce consentement dans le dossier du client: une note évolutive ou un formulaire daté et signé par le client et la psychoéducatrice/psychoéducateur. Si un formulaire est utilisé, une bonne pratique demeure d'ajouter une note chronologique pour rendre compte du moment de l'obtention du consentement.

6° une évaluation de la situation propre au client qui intègre les composantes individuelles ainsi que les éléments et les conditions de son environnement

La démarche d'évaluation est indissociable de l'intervention psychoéducative. Elle est liée aux motifs de la consultation et est préalable à toute intervention. La démarche d'évaluation consiste en la description, l'analyse et l'interprétation de la situation du client afin d'en ressortir les besoins prioritaires, formuler des recommandations et identifier des objectifs d'intervention qui orienteront l'intervention psychoéducative.

Il s'agit de recueillir les informations nécessaires et pertinentes afin de documenter la situation nécessitant l'intervention pour en avoir un portrait juste. Le processus clinique doit être documenté au dossier pour permettre de comprendre l'orientation du service. L'ampleur de l'évaluation et la façon de communiquer les résultats (verbalement ou par écrit) varieront selon les exigences du milieu de pratique, le mandat et le jugement de la personne professionnelle. La démarche d'évaluation est consignée dans les notes évolutives au fur et à mesure de sa réalisation. Si la modalité choisie est la rédaction d'un rapport, ce dernier doit être rédigé dans un court délai suivant la fin de l'évaluation afin d'éviter les risques de préjudices au client (ex. départ du professionnel).

Voici des documents pertinents pour guider la démarche d'évaluation psychoéducative :

Lignes directrices. L'évaluation psychoéducative de la personne en difficulté d'adaptation

Fiche. La démarche d'évaluation psychoéducative

Fiche. L'évaluation psychoéducative, sa déontologie, ses règles de l'art et ses bonnes pratiques

7° une description sommaire des services rendus et la date où ils ont été rendus

Il s'agit des notes chronologiques permettant de répertorier chaque action clinique posée dans le dossier du client. Chaque action doit faire l'objet d'une inscription au dossier afin d'assurer la traçabilité des services rendus. Les actions posées en dehors des rencontres avec le client doivent également faire l'objet d'une inscription au dossier (ex. communication avec un tiers (courriels, appel téléphonique), passation d'instrument de mesure, rédaction d'un rapport, dépôt d'un document de spécialiste, etc.).

Toute inscription doit être suivie de la signature ou du paraphe ainsi que du titre. L'abréviation du titre doit être libellée comme tel : ps. éd. ou Ps.Ed. (pour les membres en pratique anglophone).

Cette chronologie peut être jumelée aux éléments de l'alinéa 9.

8° les objectifs et les moyens d'intervention envisagés ainsi que leur révision périodique

Les objectifs et les moyens propres à l'intervention psychoéducatrice (plan d'intervention psychoéducatif) sont liés aux motifs de la consultation et aux besoins prioritaires du client. Ils découlent directement de l'évaluation de la situation effectuée en amont de l'intervention et devraient être convenus en collaboration avec le client.

Le plan d'intervention psychoéducatif doit être distinct du plan d'intervention multidisciplinaire ou du plan d'intervention scolaire. Les objectifs ciblés doivent être réalistes pour le client en tenant compte de sa réalité et des ressources de son environnement. Il doit inclure un échéancier qui prévoit un délai raisonnable pour permettre l'évaluation de l'atteinte des objectifs et les orientations à donner (ex. fermeture du dossier, ajustements des objectifs et/ou moyens, etc.).

La formulation des objectifs devrait être effectuée de manière à ce que le résultat attendu au regard de chacun soit observable, mesurable et atteignable à l'intérieur de la période d'intervention prévue. Les moyens d'intervention privilégiés sont concrets et réalistes pour le client et les acteurs impliqués, et permettent l'atteinte de l'objectif auquel ils sont associés.

9° les 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

Les notes évolutives permettent de suivre l'évolution de l'intervention et du cheminement du client en fonction des objectifs d'intervention ciblés. Ces notes permettent de comprendre les interventions effectuées, les réactions du client et l'évolution de la situation. Seules les informations pertinentes et nécessaires au suivi devraient être consignées au dossier. Les renseignements ne concernant pas le mandat et n'étant pas utiles à la compréhension de la situation du client ne devraient pas se retrouver au dossier.

La conclusion de l'intervention professionnelle doit faire l'objet d'une note au dossier permettant de comprendre les motifs qui justifient la fermeture du dossier. Par exemple :

- atteinte des objectifs
- refus du client de poursuivre le suivi
- transfert du dossier vers un autre service (ex. changement d'école, changement de programme)

10° la correspondance et les autres documents relatifs aux services professionnels rendus

Toute correspondance significative et pertinente à la prestation de service en psychoéducation est déposée au dossier. Ceci inclut les échanges avec le client ou avec un tiers à propos du client qui sont en lien avec le mandat confié, par exemple :

- **courriel, lettre, messagerie instantanée** : ces documents sont déposés dans leur intégralité dans une version non modifiable. Ils sont considérés comme des documents au même titre que les documents papier. Indiquer dans une note évolutive le dépôt du document demeure une bonne pratique. Le courriel pourrait également faire l'objet d'un résumé dans les notes pour permettre de suivre le fil de l'intervention.
- **appel téléphonique, message vocal** : les renseignements reçus ou échangés sont consignés dans une note évolutive.

Les documents complétés dans le cadre des services rendus au client sont également déposés au dossier. Sont considérés comme tel :

- formulaire de consentement
- formulaire d'autorisation de transmission d'informations
- rapport d'évaluation psychoéducative
- grilles d'observation/prévention active
- bilan d'intervention
- demande acheminée à un autre service
- etc.

Éléments **qui peuvent s'ajouter** au dossier selon le mandat confié et la nature du service offert :

Ce que dit le Règlement

Article 4. Le cas échéant, le psychoéducateur doit consigner, dans le dossier de chaque client, les renseignements suivants :

- 1° les données relatives à l'évaluation du client, obtenues à la suite de l'utilisation d'instruments de mesure standardisés ou non ainsi que les conclusions et les recommandations qui découlent de l'analyse de ces données;
- 2° le plan d'intervention multidisciplinaire et ses révisions périodiques;
- 3° les notes relatives à l'autorisation du client de transmettre des données confidentielles à des tiers;
- 4° les rapports ou autres documents obtenus d'autres professionnels et intervenants concernant le client;
- 5° les motifs de la communication d'un renseignement protégé par le secret professionnel dans les cas où la loi l'ordonne ou le permet;
- 6° une copie de tout contrat de service ou de toute autre entente particulière conclue avec le client;
- 7° le relevé des honoraires ou de tout autre montant perçu;
- 8° les motifs qui ont mené le psychoéducateur à mettre fin au service professionnel.

1° les données relatives à l'évaluation du client, obtenues à la suite de l'utilisation d'instruments de mesure standardisés ou non ainsi que les conclusions et les recommandations qui découlent de l'analyse de ces données

Lorsque des tests sont utilisés dans la démarche d'évaluation, qu'ils soient standardisés ou non, les données brutes et les résultats obtenus doivent être conservés au dossier de manière à préserver la confidentialité des renseignements qu'ils contiennent (ex. enveloppe cachetée).

Ces données doivent toujours faire l'objet d'une interprétation et être mises en relation avec les autres sources d'informations recueillies aux fins de l'évaluation. Cette interprétation doit être traduite dans les notes au dossier ou au rapport, le cas échéant.

Voici un document pertinent :

Fiche. Distinction entre l'évaluation fonctionnelle et l'évaluation normative

2° le plan d'intervention multidisciplinaire et ses révisions périodiques

Une copie du plan d'intervention multidisciplinaire, du plan d'intervention scolaire ou d'un plan de services avec des partenaires.

3° les notes relatives à l'autorisation du client de transmettre des données confidentielles à des tiers

Cette autorisation peut être explicitée dans les notes au dossier ou consignée dans un formulaire daté et signé par le client. Il importe de retrouver les renseignements suivants :

- la date à laquelle l'autorisation est donnée par le client
- la nature des renseignements que le client autorise à partager
- le nom et les coordonnées de la personne à qui les renseignements seront transmis
- la durée de l'autorisation

Les autorisations trop générales qui ne précisent pas la nature des informations ou la durée sont à éviter puisqu'elles ne permettent pas de discriminer ce que le client autorise ou pas et pendant combien de temps il l'autorise. Considérant que la prestation de services peut s'étaler sur une longue période, circonscrire l'autorisation dans le temps s'avère nécessaire.

Si l'autorisation est consignée dans un formulaire, une bonne pratique demeure d'ajouter une note chronologique au dossier afin de rendre compte du moment où le client l'a donné.

Les membres ont la responsabilité d'assurer le traitement des renseignements de nature confidentielle et leur transmission selon ce qui est indiqué aux articles 18, 19 et 22 à 25 du Code de déontologie.

4° les rapports ou autres documents obtenus d'autres professionnels et intervenants concernant le client

Les rapports d'évaluation de membres d'autres ordres professionnels ou d'intervenants, pertinents à la compréhension de la situation du client, sont conservés au dossier.

En milieu scolaire, de tels rapports ne devraient pas se retrouver au dossier scolaire ou au dossier d'aide particulière de l'enfant en raison du caractère confidentiel et possiblement préjudiciable des renseignements qu'ils contiennent. Ils sont conservés au dossier professionnel.

5° les motifs de la communication d'un renseignement protégé par le secret professionnel dans les cas où la loi l'ordonne ou le permet

Pour toutes situations d'exceptions prévues à l'article 19 du Code de déontologie, où des renseignements confidentiels sont transmis sans l'autorisation du client, il importe de documenter le dossier en y consignant les motifs qui soutiennent la décision de communiquer le renseignement, la modalité de communication choisie ainsi que l'identité de la personne à qui la communication a été faite (*Code de déontologie*, article 20).

6° une copie de tout contrat de service ou de toute autre entente particulière conclue avec le client

En pratique autonome ou en clinique privée, l'entente ou le contrat de service établi avec le client est au dossier. Dans tous les milieux de pratique, il peut aussi s'agir d'ententes qui peuvent porter, par exemple, sur une divulgation restreinte de renseignements ou sur des modalités particulières à la prestation de service auprès du client.

7° le relevé des honoraires ou de tout autre montant perçu

Pour les membres exerçant en pratique autonome, il importe d'inclure au dossier le relevé de temps facturé pour chaque service rendu ainsi que les copies des reçus détaillés.

8° les motifs qui ont mené le psychoéducateur à mettre fin au service professionnel

Différent de la note de fermeture prévue à l'article 3, al.9. Il s'agit ici de situations pour lesquelles la psychoéducatrice ou le psychoéducateur a mis fin volontairement à la prestation de service auprès de son client avant l'atteinte des objectifs. Peuvent constituer un tel motif en vertu de l'article 11 du Code de déontologie: la rupture du lien de confiance avec le client, une situation de conflit d'intérêt réel ou apparent, l'incitation à accomplir un acte illégal ou qui va à l'encontre du Code de déontologie, le non-respect du client des conditions convenues pour les services (ex. non-paiement des honoraires).

L'organisation et la rédaction de la note évolutive

Les notes évolutives sont le reflet de l'intervention effectuée auprès du client. Elles sont utiles pour rendre compte des services et constater l'évolution du client, mais représentent aussi un outil de travail pertinent pour organiser le suivi et suivre la démarche clinique. Puisque le dossier peut être consulté par le client ou toute autre personne autorisée, il est nécessaire de faire preuve de la plus grande objectivité en évitant les jugements, les opinions personnelles ou les hypothèses hâtives lors de la rédaction des notes. Les renseignements inscrits au dossier devraient être en lien avec les motifs de la consultation ou le mandat confié et les objectifs d'intervention ciblés, ce qui permet de suivre l'évolution de l'intervention. Rédiger la note de manière concise et claire, tout en relatant des faits et en ayant en tête le respect du client et de son entourage représente une bonne pratique à adopter.

L'Ordre n'impose pas de délai pour l'inscription des notes au dossier. Toutefois, plus le temps s'écoule entre le moment de l'intervention et l'inscription au dossier, plus il est risqué d'oublier ou d'omettre des éléments importants et par conséquent, de causer préjudice au client. Par exemple, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur qui ne se souvient pas de l'état du client lors de l'entrevue ou encore qui omet de noter l'appel d'un intervenant. Dans l'éventualité où le membre quitterait ses fonctions de manière imprévue ou sans préavis, un risque de perte de données pourrait survenir, entraînant ainsi un préjudice potentiel pour le client. En ce sens, l'Ordre suggère de compléter les dossiers régulièrement et avec discipline.

Les notes évolutives au dossier devraient :

- **Être précises, claires et concises** : discriminer la pertinence des informations à colliger dans les notes en faisant preuve d'esprit de synthèse et en évitant les verbatims ou les renseignements non pertinents au suivi.
- **Être rédigées avec objectivité** : éviter l'utilisation de termes subjectifs, les jugements personnels, les conclusions hâtives et les abréviations qui pourraient porter à interprétation.
- **Être rédigées de manière à ne pas porter préjudice au client ou à un tiers** : rédiger le dossier en ayant en tête que le client pourrait le lire. Le client ne devrait pas apprendre des informations nouvelles sur sa situation.
- **Rendre compte de l'évolution du client en regard des objectifs prévus au plan d'intervention psychoéducatif** : rendre compte des stratégies utilisées pour l'atteinte des objectifs, informer sur les réactions du client et des suites à donner à chacune des notes.
- **Contenir uniquement les renseignements utiles et pertinents en lien avec le mandat et les motifs de la consultation** : discriminer la pertinence des informations en se référant aux objectifs d'intervention, éviter de consigner les renseignements non pertinents au suivi.

Afin de faciliter le suivi de l'évolution de l'intervention et de maximiser la prise de notes, il est recommandé d'organiser la note évolutive tel qu'illustré à la figure 6.

Figure 5. Les principaux éléments à inscrire dans les notes évolutives



La gestion rigoureuse des données recueillies lors de la prestation de service

Le dossier représente un outil de premier ordre pour rendre compte du travail de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur. « Sur le plan légal, le dossier fait preuve de *prima facie* de son contenu, c'est-à-dire que ce qui s'y trouve consigné est vrai, et il serait difficile de démontrer le contraire »⁴. À l'inverse, une action non inscrite au dossier sera considérée comme n'ayant pas été effectuée. Ne pas inscrire des renseignements importants au dossier constitue également un risque pour le client. Il est donc essentiel de faire une gestion compétente quant à la nature, la pertinence et la justesse des renseignements consignés au dossier ainsi que le délai dans lequel ils y sont inscrits.

Le caractère définitif de la consignation de renseignements au dossier

Toute donnée ou tout renseignement qui fait l'objet d'une inscription dans les notes évolutives ou d'un dépôt au dossier du client devient partie intégrante de ce dernier et ne peut être retiré. Il s'avère donc nécessaire que les membres, par l'exercice de leur jugement professionnel, discriminent les renseignements nécessaires et pertinents à y consigner en se référant au mandat confié et aux objectifs de la prestation de service. **Les renseignements jugés non pertinents, non utiles ou non nécessaires au service rendu ne devraient pas se retrouver au dossier du client.** En identifiant dès le départ la pertinence et la nécessité des renseignements à y consigner, il est plus facile d'en faire la gestion lors d'une demande d'accès au dossier ou de transmission d'informations par exemple.

Si la psychoéducatrice ou le psychoéducateur juge qu'il est pertinent et nécessaire que des renseignements ayant un caractère préjudiciable soient versés au dossier, il est possible de le faire. Une bonne pratique est de se munir d'une stratégie de prise de notes qui en facilitera la gestion lors d'une demande d'accès par le client ou de transmission d'informations à un tiers. Par exemple, identifier une section dans les notes qui met en évidence le caractère préjudiciable du renseignement y figurant. Ces renseignements visés devront alors être gérés de manière à en limiter l'accès le cas échéant.

La gestion des données brutes non interprétées

Les données non interprétées découlant de la passation d'un outil standardisé ou non font partie intégrante du dossier. Ceci inclut aussi les autres modalités pouvant s'y rattacher, par exemple, l'enregistrement vidéo de la séance, les écrits du client nécessaires à la passation de l'outil, etc. Ces données doivent être traitées avec précaution afin d'éviter qu'elles soient interprétées erronément. Elles sont conservées au dossier de manière à ne pas permettre leur accès à des personnes qui n'en auraient pas l'autorisation.

Dans le cadre d'une évaluation, lorsqu'un instrument de mesure est utilisé, les résultats obtenus doivent faire l'objet d'une interprétation et d'une mise en relation avec diverses sources d'informations. Le simple fait de colliger les données d'un instrument de mesure pour rendre compte de l'évaluation de la personne ne constitue pas une bonne pratique.

⁴ Ordre des psychologues du Québec (2008). Guide explicatif concernant la tenue de dossier.

Dans tous les cas, les membres sont invités à se référer aux normes de *testing* qui s'appliquent à l'instrument utilisé. De plus, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur ne peut transmettre les données brutes non interprétées inhérentes à une évaluation qu'à un professionnel compétent.

Le matériel ou les outils de travail utilisés à des fins de réflexions ou de rappels pour le membre doivent être consignés au dossier de manière temporaire et être détruits au moment jugé opportun selon le jugement du professionnel. Les verbatims de rencontre, notes brouillons et hypothèses non validées sont des exemples de données qui, après interprétation, ne devraient pas demeurer au dossier du client.

L'accessibilité et la rectification des dossiers

Des aspects légaux à prendre en compte

Plusieurs lois reconnaissent et balisent le droit d'accès du client à tout dossier constitué à son sujet, telles :

- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé;*
- *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux;*
- *Loi sur la protection de la jeunesse.*

Les professionnels doivent également prendre en compte les dispositions du Code des professions et du Code de déontologie concernant la gestion de leur pratique en ce qui a trait à l'accès et à la rectification des dossiers.

L'article 60.5 du *Code des professions* stipule que « le professionnel doit respecter le droit de son client de prendre connaissance des documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet et d'obtenir copie de ces documents. Toutefois, le professionnel peut refuser l'accès aux renseignements qui y sont contenus lorsque la loi l'autorise ».

Le droit du client d'accéder à son dossier

Le client a accès à tout ce qui le concerne dans son dossier, qu'il s'agisse de résultats d'instruments de mesure, de rapports écrits ou de notes évolutives. Même manuscrites, ces dernières font partie du dossier professionnel et les renseignements qui s'y trouvent sont accessibles au client, à moins de contenir des éléments préjudiciables.

S'il désire prendre connaissance de son dossier ou obtenir copie des documents qu'il contient, le client peut faire parvenir sa demande directement au membre de l'Ordre concerné ou à la personne responsable de l'accès à l'information de son organisation, selon la politique en vigueur.

Une attention particulière doit être accordée aux informations reliées à l'utilisation d'instruments de mesure dans le traitement du dossier. Ce qui relève des procédures de passation des instruments de mesure, les consignes, les questions posées et les réponses attendues par exemple, ne constitue pas des renseignements personnels sur le client, mais plutôt des outils de travail pour l'administrateur de l'instrument. Les données brutes non interprétées obtenues, c'est-à-dire les réponses données par le client, pourraient être rendues accessibles, selon le jugement du professionnel, pourvu qu'elles ne permettent pas d'identifier les questions posées, compromettant ainsi la validité du test. Il est important d'évaluer soigneusement l'impact de rendre accessibles les données brutes au client. Cette analyse doit tenir compte des implications possibles sur la relation avec le client, des risques de mauvaise utilisation ou mauvaise compréhension de celles-ci par le client et de la nécessité d'interpréter les données pour contextualiser les résultats obtenus. Règle générale, les données interprétées devraient toujours être préférées aux données brutes, car elles sont plus significatives pour le client.



Le client a-t-il besoin d'avoir accès aux données brutes pour comprendre les conclusions de l'évaluation et les recommandations qui en découlent?

En quoi est-ce une plus-value?

L'explication de l'interprétation des données brutes est-elle suffisante?

Le partage des données pourrait-il entraîner une mauvaise interprétation par le client et l'amener à tirer des conclusions erronées?

Est-ce qu'il y a un risque de mauvaise utilisation de ces données par le client?

Précisions pour les mineurs

Le dossier professionnel au sujet d'un **mineur de moins de 14 ans** est accessible à ses parents qui sont considérés comme étant les clients. Dans le cas de parents séparés, la garde de l'enfant par l'un d'eux n'affecte en rien le droit de l'autre, par exemple, d'obtenir copie du dossier de l'enfant. Il est alors recommandé d'informer les parents de l'obligation d'objectivité et d'indépendance professionnelle à laquelle le membre est soumis, afin de garantir un traitement transparent de la demande, de manière à ce que les deux parents reçoivent la même information.

Par ailleurs, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit s'assurer, dans le traitement de la demande d'accès, que les renseignements disponibles au dossier ne causent pas de préjudice à l'enfant ou à l'autre parent. Dans de pareils cas, le membre les rendra inaccessibles ou obtiendra une autorisation de la personne concernée pour en faire la divulgation.

Le **mineur de 14 ans et plus** a accès à tout ce qui le concerne dans son dossier (à l'exception des renseignements jugés préjudiciables pour lui ou pour un tiers). **Si les parents désirent avoir accès au dossier, c'est le mineur de 14 ans et plus qui devra les y autoriser.** Les parents pourraient prendre connaissance des notes sur les échanges tenus avec la psychoéducatrice ou le psychoéducateur ou aux documents qu'ils lui ont transmis dans le cadre du suivi. Il revient également au mineur de 14 ans et plus d'accepter ou de refuser les demandes d'accès à son dossier par des tiers.

Précisions pour l'accès au dossier de groupe

Seuls les renseignements concernant l'intervention auprès du groupe doivent être accessibles lors d'une demande d'accès au dossier. Tel que mentionné précédemment, aucun renseignement personnel sur les participants ne devrait être consigné dans ce type de dossier. Si tel est le cas, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur retire ces renseignements du dossier.

Le traitement d'une demande d'accès ou de rectification de renseignements au dossier

La psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit donner suite à toute demande d'accès ou de rectification adressée par écrit en s'assurant de respecter le délai et les modalités prévus par le *Code de déontologie*.

Ce que dit le Code

Article 28. Le psychoéducateur donne suite, avec diligence et au plus tard dans les 20 jours de sa réception, à toute demande d'un client de prendre connaissance ou d'obtenir copie de documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet.

Article 29. Le psychoéducateur donne suite, avec diligence au plus tard dans les 20 jours de sa réception, à toute demande d'un client afin de faire corriger ou supprimer des renseignements inexacts, incomplets, équivoques, périmés ou non justifiés dans tout document qui le concerne. De plus, il avise le client de son droit de formuler par écrit des commentaires et de les verser au dossier.

Article 30. Le psychoéducateur qui refuse à un client l'accès à un renseignement contenu dans son dossier, lorsque la loi l'autorise, ou qui refuse d'acquiescer à une demande du client de correction ou de suppression de renseignement dans tout document qui le concerne, l'informe des motifs de son refus et les inscrit au dossier.

Par l'exercice de son jugement professionnel, il revient à la psychoéducatrice ou au psychoéducateur de déterminer le contenu accessible au dossier. Ainsi, toute information (refus d'accès) peut être retirée ou caviardée lorsque le renseignement visé concerne l'une ou l'autre de ces situations :

- 1° le renseignement concerne ou émane d'un tiers ;
- 2° le renseignement risque d'entraîner un préjudice grave pour le client ;
- 3° lorsque la loi l'autorise.

Voici quelques exemples de renseignements potentiellement préjudiciables :

- Une information qui concerne un tiers, par exemple un parent ou un ex-conjoint, et qui n'est pas nécessairement connue de l'élève (ou de l'autre parent, si c'est ce dernier qui demande un accès).
- Une note relative à un signalement à la DPJ. Tout ce qui touche le signalement doit être inaccessible afin de préserver la confidentialité de son auteur et de toutes les informations à caractère hautement préjudiciable qui ont été transmises, comme les confidences de l'enfant.
- Une confidence d'un enfant de moins de 14 ans à l'égard de l'un de ses parents pouvant lui être préjudiciable alors que ce dernier demande d'avoir accès au dossier.
- Les résultats bruts d'un test s'il est jugé qu'une mauvaise interprétation risque d'apporter une détérioration de la santé mentale du client ou de lui être préjudiciable, par exemple en cas de problèmes de toxicomanie ou d'un trouble mental.

Le client doit être informé des raisons qui justifient le refus de lui transmettre une partie ou la totalité de son dossier. Ces motifs peuvent être inscrits dans la marge d'un paragraphe manquant, caviardé du document ou encore dans une lettre adressée au client lorsque la totalité d'un document ou du dossier ne peut lui être rendue accessible. Les motifs sont rédigés de manière à ne pas révéler d'éléments préjudiciables, soit par exemple, par la mention « information sur un tiers » ou, si le préjudice est à l'égard du client lui-même, par la mention « renseignement inaccessible en vertu de l'article 30 du Code de déontologie ».

La rectification de renseignements au dossier

Le client peut demander la correction ou la suppression de renseignements inexacts, incomplets, équivoques, périmés ou non justifiés dans tout document qui le concerne. Il doit aussi être avisé de son droit à formuler par écrit des commentaires et de les verser à son dossier.

Toutefois, les conclusions cliniques (jugement clinique) d'une évaluation psychoéducative ne peuvent être modifiées lors d'une telle demande, notamment parce qu'elles reposent sur les compétences de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur. Le jugement clinique permet de qualifier l'adaptation de la personne et de cibler les recommandations d'interventions adaptées à ses besoins et sa situation. Le client peut formuler ses commentaires ou les raisons de son désaccord par écrit. Néanmoins, aucune rectification ne peut être effectuée. Les commentaires du client peuvent être déposés au dossier sans toutefois accéder à la demande. Dans un tel cas, le membre qui refuse d'acquiescer à une demande de rectification doit informer le client des motifs de son refus et les inscrire au dossier.

Le secret professionnel

Par l'exercice de sa profession, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur est tenu au secret professionnel, ce qui l'oblige à garder confidentielles toutes les informations obtenues dans le cadre de la relation professionnelle avec son client. Ceci favorise l'établissement d'une relation de confiance, permettant ainsi à la personne bénéficiaire des services de s'ouvrir pleinement et de recevoir le soutien nécessaire en toute confiance.

La Charte des droits et libertés de la personne garantit à toute personne, le droit au respect de sa vie privée. Ce droit réfère à la protection des informations personnelles de la personne ainsi qu'à la préservation de son intimité, ce qui inclut la non-divulgence de renseignements la concernant sans son consentement. L'article 9 précise :

« Chacun a droit au respect du secret professionnel. Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi. Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel ».

Voici ce que stipule le *Code de déontologie des psychoéducateurs et psychoéducatrices* :

Ce que dit le Code

Article 18. Le psychoéducateur respecte le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession.

Il n'est relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse.

En vue d'obtenir l'autorisation du client, le psychoéducateur l'informe de l'utilisation et des implications possibles de la transmission de ces renseignements.

Communiquer un renseignement confidentiel

Il peut arriver que la psychoéducatrice ou le psychoéducateur ait à communiquer des renseignements confidentiels à des tiers. La communication de renseignements confidentiels ne peut se faire qu'avec l'autorisation du client. Avant d'envisager la divulgation de tels renseignements concernant son client, le membre de l'Ordre doit veiller à analyser la demande formulée et à déterminer, en concertation avec celui-ci, la nature des renseignements à transmettre, tout en évaluant la nécessité de cette communication. Le client doit donner son accord et comprendre l'implication de cette transmission avant qu'elle ne soit effectuée.

Avant d'autoriser la divulgation de renseignements confidentiels, le client doit être informé des aspects suivants afin que son consentement soit éclairé :

- la nature des renseignements confidentiels visés par la levée du secret professionnel;
- le cadre qui justifie que ces renseignements soient révélés;
- à qui et à quelles fins ces renseignements seront divulgués.

Ce que dit le Code

Article 22. Lorsque le psychoéducateur demande à un client de lui révéler des renseignements de nature confidentielle ou lorsqu'il permet que de tels renseignements lui soient confiés, il informe clairement le client des diverses utilisations qui pourraient être faites de ces renseignements.

Article 23. Avant de transmettre un rapport à un tiers, le psychoéducateur obtient l'autorisation explicite du client concerné après lui avoir exposé les renseignements qu'il contient.

Article 24. Le psychoéducateur qui transmet des renseignements de nature confidentielle, notamment à l'intérieur d'une équipe multidisciplinaire ou interdisciplinaire ou d'un programme institutionnel, limite la transmission aux renseignements pertinents et nécessaires pour atteindre les objectifs visés.

Article 25. Le psychoéducateur ne dévoile ni ne transmet les résultats d'une évaluation obtenus à l'aide d'instruments de mesure ou d'évaluation sans l'autorisation écrite de son client.

Article 26. Le psychoéducateur ne peut transmettre qu'à un professionnel compétent les données brutes non interprétées inhérentes à une évaluation.

Quand lever le secret professionnel ?

Dans un premier temps, il importe de définir envers qui le professionnel a l'obligation de secret professionnel. Cette obligation professionnelle est à l'égard du client à qui il rend des services (adulte, mineur, parents, tuteurs légaux, etc.) et non envers la personne référente ou le tiers payeur, par exemple.

Dans le cas d'un **mineur de moins de 14 ans**, le secret professionnel est à la fois envers les parents qu'envers l'enfant qui reçoit les services. La psychoéducatrice ou le psychoéducateur a le devoir de protéger les renseignements au sujet des parents et ceux en lien avec les services rendus à leur enfant. Par ailleurs, considérant que la relation de confiance qui se construit entre le professionnel et l'enfant repose sur l'assurance que la plupart des révélations faites au cours de l'intervention seront protégées, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur a la responsabilité de préserver ce secret, tant dans ses communications avec des tiers que dans le traitement de ses dossiers.

Les parents peuvent être informés du contenu des rencontres en lien avec les objectifs d'intervention ciblés ou de toute information jugée pertinente à transmettre selon le jugement du professionnel. Cet aspect devrait être abordé dès le début des services, lors de la démarche de consentement avec les parents afin qu'ils en connaissent les balises et en comprennent le sens.

La psychoéducatrice ou le psychoéducateur a l'obligation de respecter le secret professionnel à moins d'en être relevé par son client ou par la loi. Le *Code des professions* et le *Code de déontologie* encadrent les situations pouvant justifier la levée du secret professionnel. Dans de telles circonstances, l'exercice du jugement professionnel est impératif et les motifs ayant mené à la décision de lever le secret professionnel doivent être explicités au dossier.

Ce que dit le Code

Article 19. Outre les cas prévus à l'article 18, le psychoéducateur peut communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable.

Toutefois, le psychoéducateur ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours.

Le psychoéducateur ne communique que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

Article 20. Le psychoéducateur, qui en application de l'article 19, communique un renseignement protégé par le secret professionnel en vue de prévenir un acte de violence doit :

1° communiquer le renseignement sans délai;

2° consigner dès que possible au dossier du client concerné les éléments suivants:

a) les motifs qui soutiennent sa décision de communiquer le renseignement;

b) le mode et l'objet de la communication ainsi que l'identité de la personne à qui la communication a été faite.

INTERPRÉTATION DE L'ARTICLE 19 DU CODE DE DÉONTOLOGIE

L'article 19 du Code de déontologie doit désormais être interprété conformément à la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité*. Adopté le 30 mai 2017, le projet de Loi 115 a modifié l'article 60.4 du Code des professions concernant la prévention d'un acte de violence.⁵

Ainsi, le libellé « qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables » est devenu « qu'un **risque sérieux** de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable **et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence** ».

Est entendu par « blessures graves » : toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiables.

⁵ Code des professions. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-6.3>

CONCLUSION

La gestion de la tenue de dossiers est un élément fondamental dans l'exercice de la profession, bien qu'il peut parfois être difficile de jongler avec les diverses exigences qui y sont rattachées (légales, déontologiques, règlementaires et propres aux milieux de pratique). Ce document permet aux membres d'avoir en mains toutes les informations nécessaires pour répondre à cette exigence professionnelle avec rigueur. Le dossier est non seulement un outil pertinent pour le client, mais aussi précieux pour le professionnel. Il permet d'organiser le travail, prendre du recul et s'avère fort utile dans les suivis complexes ou au long cours. Étant fondamentale à l'exercice de la profession, la tenue de dossiers mérite que du temps et de l'énergie y soient consacrés puisqu'elle permet de témoigner d'une pratique professionnelle transparente, compétente et engagée envers les clients.

ANNEXE 1. Liste de vérification du contenu du dossier

- 1 La date d'ouverture**
est clairement repérable au début du dossier.
- 2 Les motifs de consultation**
sont documentés au début du dossier et permettent de comprendre la nature de la problématique.
- 3 Le consentement**
fait l'objet d'une note au dossier et peut être accompagné d'un formulaire daté et signé par le client.
- 4 L'évaluation de la situation**
est effectuée et consignée au dossier (dans les notes ou sous forme de rapport) avant la mise en place du plan d'intervention psychoéducatif.
- 5 Les objectifs et moyens**
d'intervention envisagés propre au service en psychoéducation, l'échéancier et leur révision.
- 6 Les notes chronologiques**
présentent la nature de chaque action professionnelle posée auprès du client.
- 7 Les notes évolutives**
rendent compte de l'évolution du client en regard des objectifs d'intervention et contiennent que les informations pertinentes au mandat.
Les notes sont suffisamment claires pour qu'un professionnel qui aurait à poursuivre la démarche puisse le faire.
- 8 Les autorisations du client**
à transmettre des renseignements confidentiels à des tiers est explicitées dans les notes ou consignées dans un formulaire daté et signé par le client.
- 9 La signature ou le paraphe et le titre professionnel**
sont apposés à la suite de chacune des inscriptions au dossier.
Les initiales du titre sont libellées comme tel: ps. éd. ou Ps. Ed. (pratique anglophone)
- 10 Les documents pertinents**
au suivi du client sont au dossier. Documents relatifs aux services rendus et ceux d'autres professionnels ou intervenants.
Par exemple: courriels, contrat de service, entente particulière, relevé d'honoraires, rapports de spécialistes, plan d'intervention multidisciplinaire, etc.
- 11 Le dossier est tenu à jour**
pour assurer le suivi des interventions, la continuité des services en cas de départ et l'accès au dossier par le client.
- 12 La note de fermeture**
rend compte des motifs qui justifient la fin de la prestation de service menant à la fermeture du dossier.

RÉFÉRENCES

Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12).

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-12>

Code civil du Québec (CCQ-1991).

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/CCQ-1991>

Code des professions (Chapitre C-26).

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/l-6.3>

Code des professions (chapitre C-26, r. 207.2.01). *Code de déontologie des psychoéducateurs et psychoéducatrices*

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20207.2.01%20/>

Code des professions (chapitre C-26, a.91). *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs.*

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20207.3>

Gouvernement du Québec. (2024). *Consentir à des soins de santé en cas d'inaptitude.*

<https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/inaptitude-perse-autonomie/consentement-soins-inaptitude>

Gouvernement du Québec (2025). *Critères de validité d'un consentement.*

www.quebec.ca/gouvernement/travailler-gouvernement/travailler-fonction-publique/services-employes-etat/conformite/protection-des-renseignements-personnels/consentement/validite-dun-consentement

Gouvernement du Québec. (2025). *Demander des services de santé ou des services sociaux pour son enfant sans l'accord de l'autre parent dans une situation de violence sexuelle, conjugale ou familiale.*

<https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/demander-des-services-pour-son-enfant-sans-consentement-d-un-parent>

Office des professions du Québec.

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-organismes/office-professions>

Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (2018). *Le référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession de psychoéducatrice ou psychoéducateur au Québec.*

Ordre des psychologues du Québec (2008). *Guide explicatif concernant la tenue de dossier.*

Pour la mise à jour de ces normes, l'ordre a fait la recension et s'est inspiré de documents équivalents d'autres ordres prof du domaine de la santé mentale et des relations humaines :

Ordre des conseillers et conseillères en orientation du Québec (2024). *Guide explicatif du Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des membres de l'Ordre des conseillers et conseillère d'orientation du Québec.*

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (2005). *Guide des normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultations.*

Ordre professionnel des sexologues du Québec (2019). *Guide sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des sexologues.*