

Pratique professionnelle

La tenue de dossier : mise à jour du guide explicatif



Pierre Desjardins / Psychologue

Directeur de la qualité et du développement de la pratique

pdesjardins@ordrepsy.qc.ca

L'entrée en vigueur, en août dernier, du nouveau code de déontologie des psychologues nous oblige à faire le point sur nos pratiques et à apporter les ajustements nécessaires. Or il se trouve dans le code de déontologie des dispositions qui ont un impact sur la tenue de dossier, notamment celles sur le consentement, les renseignements de nature confidentielle, l'accessibilité et la rectification des dossiers, l'utilisation du matériel psychologique et les honoraires et autres frais. Il est ainsi devenu nécessaire de réviser le guide explicatif sur la tenue de dossier paru en janvier 2006.

_LE CONTEXTE LÉGAL

Il faut d'abord souligner que la pertinence d'un guide explicatif en matière de tenue de dossier tient notamment au fait que cet exercice professionnel découle d'obligations diverses débordant largement le seul Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation. En effet, outre les obligations rattachées au code de déontologie, s'ajoutent les considérations sur les droits fondamentaux tels qu'établis par la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, d'importantes dispositions du Code civil du Québec de même que plusieurs dispositions spécifiques qui se trouvent dans différentes lois¹.

_LE CONTENU DU NOUVEAU GUIDE

Le nouveau guide explicatif a une structure quelque peu différente du précédent. D'entrée de jeu on y réfère aux obligations premières qu'édicte le Règlement sur la tenue des dossiers. Ensuite, il y a présentation des différentes données que peuvent consigner les psychologues et du traitement qu'ils doivent en faire considérant la nature propre de ces données. Suivent les modèles les plus fréquemment utilisés, modèles qui en un sens font école et qui permettent aux psychologues de bien s'acquitter de leurs obligations relativement à la consignation des données. S'ajoute à cela une section touchant davantage à la forme qu'au contenu, section où se trouvent des conseils et des recommandations sur les modalités rédactionnelles. Le guide élabore ensuite sur les droits fondamentaux de la personne pour illustrer leur impact sur la tenue de dossier. Pour finir, deux annexes, la première abordant les principaux questionnements des psychologues en regard du consentement libre et éclairé et la seconde illustrant les erreurs à éviter, soit celles qui sont le plus souvent relevées dans les dossiers tenus par les psychologues.

_UNE OBLIGATION VISANT LA PROTECTION DU PUBLIC

Dans la version précédente du guide explicatif, on mentionnait en introduction que le dossier est, en un sens, un outil de travail pour le psychologue en ce qu'il peut servir d'aide-mémoire et favoriser l'organisation de la pensée. Bien que cela demeure, le fait de dégager une telle fonction dans le guide explicatif a pu induire en erreur certains psychologues quant à la raison d'être du dossier et les influencer dans l'interprétation qu'ils se sont faite de leurs obligations en la matière. Essentiellement, l'obligation de tenir un dossier répond à des dispositions légales mises en place non pas pour aider les professionnels dans leur exercice mais bien comme mesure de protection du public. C'est par cette obligation qu'il devient possible de savoir ce que les professionnels font avec leurs clients, ce qui par ailleurs permet à un ordre professionnel de s'acquitter de son mandat de surveillance et de contrôle d'un exercice professionnel que ne saurait bien évaluer le public non averti.

_ÉCRIRE AVEC EMPATHIE

Dans un autre ordre d'idée, la règle donne au client le plein accès à son dossier², de sorte qu'il puisse exercer son droit de regard sur des informations le concernant, informations dont il pourrait par ailleurs autoriser la divulgation. Compte tenu de cette règle, il est important de faire en sorte que ce qui est écrit puisse prendre pour le client le même sens que cherche à lui donner le psychologue en situation de face à face et, par conséquent, n'ait pas pour effet d'amener le client dans des voies qui l'éloigneraient du plan de traitement. Une bonne façon de rédiger les dossiers serait de le faire en pensant que le client est présent derrière vous et qu'il est en train de lire par-dessus votre épaule. À cet égard, il pourrait être utile d'écrire tout en vous posant les questions suivantes :

- :: Mon propos s'adresse-t-il au client? (Sauf exception, il le devrait.) Qui est susceptible de lire ce rapport?
- :: Mon propos témoigne-t-il plutôt de mes intérêts ou encore de mes réactions à mes obligations? En d'autres termes, suis-je emporté par mon enthousiasme ou animé du désir de me protéger?
- :: Mon propos est-il justifié et pertinent compte tenu du mandat qui m'a été confié?
- :: Est-ce que mes efforts pour bien comprendre le client m'inspirent dans ma rédaction? Le client est-il en mesure de bien saisir, compte tenu notamment du niveau de langage que j'utilise?
- :: Ai-je déjà abordé avec le client cette question dont je voudrais faire maintenant état dans le dossier? Si oui, de quelle façon? Comment le client y a-t-il réagi? Comment, par conséquent y faire référence? Si non, serait-il surpris ou choqué par le fond ou la forme de mon propos?

L'obligation de tenir un dossier répond à des dispositions légales mises en place non pas pour aider les professionnels dans leur exercice mais bien comme mesure de protection du public.

Ces quelques exemples de questions resituent l'exercice de tenue de dossier dans le contexte de la relation établie avec le client et s'inscrivent dans l'obligation de respecter l'intégrité et la dignité de la personne. De plus, la tenue de dossier peut avoir un impact important sur l'établissement d'une bonne alliance de travail, ce qui justifie de se mobiliser de façon empathique dans toutes les facettes de son travail.

En guise de conclusion, nous vous invitons à prendre connaissance du nouveau guide explicatif concernant la tenue de dossier, guide qui vous a été posté avec le présent numéro de *Psychologie Québec*. Nous espérons que ce guide réponde à certaines de vos interrogations et vous soutienne dans votre pratique. Nous vous encourageons de plus à le faire circuler auprès de vos collègues, dans votre environnement de travail, le but étant de faire mieux connaître les obligations des psychologues en matière de tenue de dossier et éventuellement d'harmoniser des pratiques pour le mieux-être de la clientèle. À noter que le guide est disponible en version électronique dans le site Web de l'Ordre (www.ordrepsy.qc.ca), dans la section réservée aux membres sous l'onglet Centre de documentation.

_Notes

- 1 Nous référons, entre autres, au Code de sécurité routière, au Code des professions, à la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, à la Loi sur la protection de la jeunesse, à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, à la Loi sur la recherche des causes et circonstances de décès et à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. À noter que ces lois ont préséance sur la réglementation qui ne vise que les psychologues.
- 2 Il y a bien quelques exceptions que prévoient certaines lois et l'article 20 du nouveau code de déontologie fait expressément état de deux situations limitant l'accessibilité. Voir à cet égard la chronique intitulée *Les rapports avec les tiers : balises déontologiques et réflexions cliniques*, parue dans le numéro de juillet 2008 du magazine *Psychologie Québec*.

Nouvelle édition du guide sur la tenue de dossier

La présente édition du magazine est accompagnée du document *Guide explicatif concernant la tenue de dossier*. Ce document avait été produit dans sa première version en 2006. Avant d'être réimprimé, il a été complètement revu pour tenir compte des nouvelles dispositions du code de déontologie. Le guide sera traduit en anglais et distribué à tous les psychologues anglophones au cours des prochaines semaines. Ce document sera aussi disponible en français et en anglais sur le site Internet de l'Ordre dans la section réservée aux membres.

