

Pratique professionnelle

Tenue de dossiers et évaluation psychologique



Pierre Desjardins / Psychologue

Directeur de la qualité et du développement de la pratique

pdesjardins@ordrepsy.qc.ca

_TENIR UN DOSSIER, UN COMPLÉMENT ESSENTIEL AUX INTERVENTIONS

Certains psychologues nous font part de leur difficulté à produire leurs notes d'évolution ou leurs rapports d'évaluation dans des délais raisonnables, ce qui s'expliquerait par une charge de travail trop importante. Tout leur temps serait ainsi consacré à rencontrer des clients, de sorte qu'ils ne seraient plus en mesure de répondre comme ils le souhaiteraient à leurs obligations en matière de tenue de dossiers. En pareil cas, il est possible qu'ils aient la conviction que le fait de consacrer du temps à la tenue de dossiers porte préjudice aux clients en réduisant d'autant leur disponibilité pour intervenir auprès d'un plus grand nombre. C'est un peu comme si la tenue de dossiers se situait en périphérie de leur pratique professionnelle. Or le psychologue, comme tout professionnel d'ailleurs, a l'obligation réglementaire de tenir un dossier pour chacun de ses clients. Et cette obligation n'est de surcroît ni arbitraire ni inutile. Elle découle tout naturellement des lois qui visent à protéger le public qui, en se confiant à des professionnels, se place en position de vulnérabilité.

Le psychologue qui offre des services à son client doit témoigner de ce qu'il fait afin que celui-ci puisse s'y référer et, ultimement, que soit démontrée la valeur scientifique et professionnelle de ses interventions. Tenir un dossier, c'est implicitement reconnaître la nécessité de rendre des comptes non seulement à son client, mais aussi à des tiers qui pourraient juger de la qualité du travail effectué. Vu sous cet angle, ne pas s'acquitter de ses obligations de tenue de dossiers avec rigueur et diligence porte atteinte aux droits fondamentaux des clients, et en ce sens, il serait faux de prétendre que la tenue de dossiers ne renvoie pas à l'essence même du travail du psychologue. Qui plus est, au-delà des obligations réglementaires, il est fondamental que le psychologue dispose de temps pour réfléchir, pour prendre le recul nécessaire, pour objectiver sa position. Prendre 10 à 15 minutes après un entretien pour se dégager de la relation, tenter de voir autrement ce qui s'est déroulé et situer tout cela sur un continuum évolutif n'est certainement pas une perte de temps. Bien sûr, tout ne tient pas dans une simple note d'évolution et tout ne prend pas que 10 à 15 minutes. La rédaction des rapports d'évaluation, notamment, demande davantage de temps de préparation et de réflexion.

À l'inverse, il y a des psychologues qui, prenant très au sérieux leurs obligations de tenue de dossiers, y consacrent une part importante de leur pratique professionnelle. Ceci pourrait même contribuer dans certains cas à réduire l'accès aux services pour ceux qui sont sur les listes d'attente. Il ne faudrait pas perdre de vue que le but à atteindre n'est pas de produire un rapport ou de réussir un exercice littéraire, mais bien d'aider son client et à tout le moins de ne pas lui causer de préjudice. Le psychologue doit rendre compte de sa compréhension du client et du travail accompli de façon diligente, en présentant un contenu organisé, dans lequel les informations rapportées sont exactes, pertinentes, concises et interprétées.

_L'ENCADREMENT DE LA TENUE DE DOSSIERS

La tenue de dossiers est relativement bien encadrée. Il y a, d'une part, les exigences réglementaires (Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues, Code de déontologie) et, d'autre part, les meilleures pratiques. Les lois et règlements renvoient à ce qui est incontournable, alors que les guides de bonne pratique suggèrent ou recommandent des façons de faire permettant de donner suite à cet incontournable. Le *Guide explicatif concernant la tenue de dossier* fait état de quelques types de rapports que le bon usage a consacrés. Est-il possible qu'à la lecture de ce guide, un psychologue ait l'impression que ce qui est exigé est trop lourd et crée un débordement dans l'organisation de son travail? Ça ne devrait pas être le cas. L'important demeure de réfléchir non pas tant à la lettre qu'à l'esprit qui doit prévaloir et d'exercer son jugement lorsque vient le temps de rédiger les notes d'évolution ou les rapports.

_LES RAPPORTS D'ÉVALUATION

Toutes les interventions que peut faire un psychologue nécessitent au préalable une évaluation. Mais ce n'est pas parce que le psychologue procède à une évaluation qu'il doit pour autant produire un rapport d'évaluation psychologique. Dans un contexte de suivi, le psychologue aura certainement évalué son client au début, par exemple pour vérifier la pertinence d'un engagement en psychothérapie, et ensuite, il évaluera en continu la progression de son client. Toutefois, le mandat formel qui lui aura été confié consiste non pas à procéder à l'évaluation psychologique du client, mais bien à lui offrir un suivi sous une forme ou une autre. En pareil cas, le psychologue peut décider de rédiger un rapport d'évaluation, à proprement parler, comme il peut choisir de rendre compte de son évaluation dans la ou les premières notes d'évolution. L'important tient non pas au format de ce qui est rapporté (note d'évolution ou rapport d'évaluation), mais bien au fait de consigner les informations qui permettent de bien saisir la démarche d'évaluation et de comprendre la suite que le psychologue compte donner aux premiers entretiens et au plan d'intervention.

S'il s'agit de rédiger un rapport d'évaluation, le *Guide explicatif* propose un modèle de présentation et d'organisation des informations qui permet aux psychologues de soutenir et d'étayer leur démarche et leurs conclusions¹. Ce modèle préconise de regrouper les informations à consigner dans 11 sections distinctes, ce qui peut de prime abord paraître exigeant en termes d'exhaustivité. Il est important de souligner que le guide propose plus qu'il n'impose une façon de faire, le but étant d'assurer que les rapports d'évaluation répondent aux exigences réglementaires et professionnelles. D'ailleurs, il existe certainement d'autres façons de faire, et il revient aux psychologues de décider comment ils s'acquitteront de leurs obligations en matière de tenue de dossiers dans la rédaction des rapports d'évaluation, le choix des sections en découlant.

Bien sûr, certaines de ces sections sont directement liées à ce qu'exige de consigner l'article 3 du Règlement sur la tenue de dossiers et des cabinets de consultation des psychologues, ce qui ne laisse aucun choix quant à leur présence dans le rapport. Il s'agit des *données nominatives*², des *dates d'ouverture de dossier et des dates d'interventions*, du *motif de consultation*, des *conclusions* et des *recommandations*. Pour ce qui est des autres sections, si leur présence en tant que sections n'est pas obligatoire, au sens réglementaire du terme, il n'en demeure pas moins que, en vertu de ce même article 3, les informations qui y seraient consignées doivent tout de même se trouver dans le rapport. En effet, les sections *contexte situationnel du problème*, *observations ou impressions* et *synthèse de la compréhension* se rattachent à l'examen qui permet au psychologue de soutenir ses conclusions et recommandations³. La présence de ces sections vise ainsi à assurer que soient rapportées et résumées de manière organisée des informations importantes et de nature différente. Les sections *cadre de l'intervention*, *méthodologie utilisée* et *épreuves d'évaluation* renvoient à la description sommaire⁴ des services professionnels rendus. Le terme sommaire prend ici de l'importance notamment en ce qui concerne le rapport à faire de l'évaluation psychométrique.

_POUR PLUS D'EFFICACITÉ

On considère que le dossier du client est un outil important de communication, notamment quand une équipe interdisciplinaire ou multidisciplinaire ou encore plusieurs intervenants sont impliqués auprès d'un même client. Par contre, pour faire image, le psychologue n'est pas un « courtier en informations » pour le compte de ses collègues. La tenue de dossiers ne peut pas non plus se substituer aux discussions de cas ou aux réunions d'équipe, sans quoi le psychologue court d'importants risques de débordement préjudiciable tant dans le contenu de ses rapports écrits et dans les délais à les produire que dans l'exercice de son mandat.

Il faut aussi faire le constat que le travail des psychologues mandatés à l'évaluation est parfois long et complexe. C'est le cas, par exemple, des évaluations neuropsychologiques, celles-ci reposant entre autres sur l'utilisation de nombreux outils psychométriques spécialisés. Toutefois, cela ne signifie pas pour autant que les rapports qui témoignent de ce travail doivent eux-mêmes être longs et complexes.

_LE CONTEXTE SITUATIONNEL DU PROBLÈME

Le contexte situationnel du problème renvoie de façon assez large aux antécédents ou aux consultations antérieures, le cas échéant, de même qu'à l'anamnèse. Le travail du psychologue n'est pas celui d'un biographe. Il doit plutôt filtrer, parmi toutes les informations qu'il lui aura été possible de colliger, celles qui ont un lien avec la démarche de consultation. Il ne doit pas non plus faire un « copier-coller » de ce qui se trouve autre part consigné dans le dossier du client, ni en faire un résumé, mais plutôt d'y référer, en dégageant les quelques éléments essentiels et en tirant des conclusions partielles qui viendront soutenir ses conclusions finales et ses recommandations.

_LES OUTILS PSYCHOMÉTRIQUES

Le recours aux outils psychométriques n'est pas obligatoire pour donner suite à un mandat d'évaluation psychologique, bien qu'il soit parfois incontournable, comme c'est le cas pour l'évaluation de certains troubles mentaux (ex. : retard mental, dyslexie) ou encore pour l'évaluation des troubles neuropsychologiques (fonctions mentales supérieures). Les tests dûment validés sont des outils standardisés qui, dans la mesure où leur sélection est judicieuse, permettent d'accélérer le processus d'évaluation et d'en améliorer l'efficacité. Dans son rapport d'évaluation, le psychologue n'a pas à justifier le recours aux outils qu'il choisit, mais il peut toutefois présenter brièvement ces outils pour qu'on saisisse l'usage qu'il compte en faire. Il n'a pas non plus, par ailleurs, à citer son client pour rapporter des réponses ou à présenter de façon exhaustive les résultats obtenus, que ce soit sous forme graphique ou autre⁵. Ces résultats sont en somme des données brutes qui de toute façon ne pourraient être présentées sans leur interprétation. Leur interprétation seule devrait donc suffire et servir à l'élaboration des conclusions et recommandations.

_DES RAPPORTS D'ÉVALUATION « AUTOPORTANTS »

Le psychologue doit permettre à celui qui consulte son rapport d'évaluation de saisir que son travail a été fait avec rigueur et que les affirmations qui s'y trouvent ne sont pas gratuites. Tout ce qui est essentiel à la compréhension du processus et des conclusions et recommandations doit s'y trouver. Toutefois, cela ne signifie pas que le psychologue doit dans son rapport se justifier de tout ce qu'il soutient, un peu comme le ferait un stagiaire ou un interne

en psychologie qui, dans un contexte de supervision, soumet son rapport au psychologue responsable de sa formation. Le fait qu'il soit psychologue signifie d'emblée qu'on lui reconnaît des compétences pour exercer et ses rapports, plutôt que d'en faire la démonstration, doivent faire état des résultats de l'exercice de ces compétences.

En guise de conclusion, soulignons qu'on ne devrait jamais s'acquitter de façon mécanique de ses obligations en matière de tenue de dossiers. À cet effet, avant d'écrire dans le dossier, il y aurait lieu de se poser au moins les quelques questions qui suivent :

- Qu'est-ce que je dois rapporter?
- Qu'est-ce qui m'est demandé ou qui peut être utile?
- Pour qui est-ce que je fais ce travail? Pourquoi?
- Quelle est la meilleure façon de m'y prendre?

Soignons tous nos rapports : ceux avec les clients, les collègues, les tiers... et ceux qui sont consignés dans les dossiers. Il faudrait garder en tête, par ailleurs, que le client peut prendre connaissance de ce que vous pensez et dites de lui, puisqu'il a accès à son dossier.

Pour terminer, sachez qu'en 2012, à compter du mois de mars, l'Ordre offrira à nouveau en tournée la journée de formation continue sur la tenue de dossier. Si vous êtes intéressés, nous vous invitons à consulter l'annonce qui paraît dans ce numéro du magazine *Psychologie Québec* et à vous y inscrire.

Service d'intervention d'urgence pour les psychologues

Vous vivez une crise suicidaire ou une autre situation grave pouvant affecter votre fonctionnement personnel, social ou professionnel?

Composez le 1 877 257-0088, accessible en tout temps.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur ce service, visitez le site Web www.ordrepsy.qc.ca/membres.

_Notes

- 1 Voir le *Guide explicatif concernant la tenue de dossier*, p. 11-12. Ce document se trouve dans le site Internet de l'Ordre à l'adresse URL suivante : http://www.ordrepsy.qc.ca/sn_uploads/2008_09_Guide_explicatif_La_tenu_de_dossier.pdf
- 2 Il est entendu que le psychologue n'a pas à reporter dans son rapport d'évaluation les données nominatives qui se trouvent consignées autre part dans le dossier. Toutefois, il doit s'assurer que le rapport est bien identifié au nom du client.
- 3 Article 3, paragraphe 6 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues.
- 4 Voir l'article 3, paragraphe 5 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues.
- 5 Il est possible toutefois que le contexte et le mandat confié au psychologue nécessitent que des informations de cette nature soient consignées dans le rapport, mais ce n'est généralement pas le cas.

ÉVÈNEMENT À NE PAS MANQUER

JOURNÉE CONFÉRENCE
de l'Association québécoise de gestalt (AQG)

Montréal, le 14 avril 2012

LA NEUROSCIENCE DE LA PSYCHOTHÉRAPIE : GUÉRIR LE CERVEAU SOCIAL

 L'AQG est fière d'accueillir le **DR LOUIS J. COZOLINO, PH. D.**, lors d'une journée conférence qui se tiendra à Montréal, le 14 avril 2012. Le **Dr Cozolino** est psychologue et professeur de psychologie à l'Université Pepperdine en Californie ainsi que que professeur adjoint à l'Université de Californie à Los Angeles (UCLA), et auteur de nombreux ouvrages.

Lors de cette conférence, Le **Dr Cozolino** présentera de manière exhaustive, les thèmes développés dans son plus récent livre « ***The Neuroscience of Psychotherapy : Healing the Social Brain*** ».

André Lapointe, psychologue, membre du CA de l'AQG, agira à titre d'animateur de cette conférence.

NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER NOTRE SITE WEB POUR UNE DESCRIPTION DÉTAILLÉE DE LA CONFÉRENCE, POUR CONNAÎTRE NOS MODALITÉS DE PAIEMENT ET OBTENIR NOTRE FORMULAIRE D'INSCRIPTION

<http://www.gestaltqc.ca>
section catégories/onglet activités