

Avis professionnel

Quelques précisions relatives à la tenue des dossiers en contexte d'intervention auprès d'un couple ou d'une famille

La Direction des affaires professionnelles vous propose cet avis professionnel, élaboré à partir de questionnements soumis par des membres de l'Ordre. Notez toutefois que cet avis professionnel ne constitue pas un avis juridique et qu'il se veut complémentaire à l'ensemble des normes de l'Ordre relatives à la tenue des dossiers.

Contexte

Le champ d'exercice des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux (T.S.) ainsi que le champ d'exercice des thérapeutes conjugaux et familiaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux (T.C.F.) leur permettent d'exercer leur profession dans divers contextes de pratique ou d'utiliser différentes méthodes et modalités d'intervention. Certains contextes et domaines d'intervention impliquent d'évaluer ou d'intervenir auprès d'un couple ou d'une famille. La tenue des dossiers dans ces contextes soulève parfois des questionnements de la part des T.S. et des T.C.F.

À la lumière de certaines particularités propres aux domaines de pratique que sont la médiation familiale, l'expertise en matière de garde d'enfants et de droits d'accès ou encore la coordination parentale et le coaching coparental, certains T.S. et T.C.F. se questionnent plus spécifiquement quant à la possibilité de ne tenir qu'un seul dossier pour un couple ou pour une famille. Le présent avis professionnel vise donc à éclairer les T.S. et les T.C.F. relativement à la tenue des dossiers dans certains contextes, lorsque la modalité d'évaluation ou d'intervention concerne un couple ou une famille.

Balises normatives

La nature du dossier

Le dossier est un document à valeur juridique dans lequel sont consignés les renseignements relatifs au client recevant des services professionnels. Le dossier est celui du client; le professionnel ou la professionnelle, l'établissement ou l'organisme qui le constitue en est le gardien légal¹. À cet égard, il revient au professionnel, à la professionnelle ou à l'instance qui l'emploie, selon le cas, d'en assurer la garde et la conservation, en plus d'être responsable de sa structuration. Le client peut être « une personne, un couple, une famille, un groupe, une collectivité ou un organisme à qui le membre rend ou s'engage à rendre des services professionnels² ».

Un dossier pour chaque client

Tenir un dossier pour chaque client est une obligation qui incombe aux T.S. et aux T.C.F.³ Les notes et les rapports qu'ils y versent témoignent des différents gestes professionnels posés à son endroit. Ces écrits doivent par ailleurs traduire la compréhension et l'opinion du professionnel par rapport à la situation du client ainsi que l'évolution de celle-ci pendant la durée des services. La tenue des dossiers renvoie ainsi à l'imputabilité du professionnel ou de la professionnelle, et elle contribue à assurer la qualité

1 OTSTCFQ (2005). *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation à l'usage des membres de l'OTSTCFQ* (p. 7).

<https://www.otstcfq.org/documentation/guide-de-normes-pour-la-tenue-des-dossiers-et-des-cabinets-de-consultation/>
2 *Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, C-26, r. 286.1, article 4.
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20286.1>

3 *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des membres de l'Ordre professionnel de travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, C-26, r. 297, article 1. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20297%20/>

de même que la continuité des services dispensés au client. L'identification du client joue donc un rôle central non seulement pour la prestation de services professionnels et les enjeux cliniques qui en découlent, mais également pour la constitution du dossier.

L'accès au dossier et la confidentialité

En règle générale, seul le client a accès à son dossier, et le professionnel ou la professionnelle doit veiller à lui assurer l'exercice de ce droit⁴.

Cependant, les renseignements obtenus auprès de tiers ne lui sont habituellement pas accessibles sans leur consentement. Précisons également que le consentement de tous les membres du couple ou de la famille est nécessaire pour l'accès à une note ou à un rapport témoignant d'une intervention à laquelle ils ont pris part⁵. Nous recommandons donc aux T.S. et aux T.C.F. de voir à ce que la structuration du dossier facilite le repérage de la provenance des différents renseignements qu'il contient pour en assurer la confidentialité.

Deux modalités recommandées

Lorsque des services professionnels sont rendus à un couple ou à une famille, deux modalités de tenue des dossiers sont possibles et admises par l'Ordre⁶.

La modalité usuelle

En contexte d'intervention auprès d'un couple ou d'une famille, le *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation à l'usage des membres de l'OTSTCFQ*⁷ recommande de constituer un dossier pour chaque personne membre du couple ou de la famille. Il recommande ensuite de désigner avec leur accord le dossier de l'une des personnes membres du couple ou de la famille pour

y déposer les notes et les rapports concernant l'intervention ou la thérapie conjugale ou familiale. Les inscriptions relatives à l'intervention individuelle auprès d'une des personnes membres du couple ou de la famille sont versées dans le dossier de cette personne, afin de regrouper les renseignements provenant de celle-ci dans un cadre individuel. Il est enfin recommandé de noter avec soin le nom des personnes participant aux différentes interventions afin d'établir le droit d'accès en conséquence.

Une autre option possible

Une solution de rechange à cette façon de faire usuelle est de constituer un dossier-couple ou un dossier-famille, selon le cas. Lorsque le client est un couple ou une famille, le dossier peut en effet être constitué au nom dudit couple ou de ladite famille, en portant le nom de famille de chaque membre du couple ou de la famille. Ainsi, tous les rapports et les notes qui les concernent doivent y être versés. De plus, il est recommandé que le dossier soit alors divisé en sections ou volets. Ces sections ou volets peuvent être créés, par exemple, pour chaque membre du client (couple ou famille), afin d'y déposer les renseignements les concernant et obtenus dans un cadre individuel.

Précisions relatives au dossier-couple et au dossier-famille

Implications pour le professionnel ou la professionnelle

La tenue d'un dossier-couple ou d'un dossier-famille soulève certains enjeux, notamment concernant la confidentialité et l'accès aux renseignements qu'il contient. Lorsque les T.S. ou les T.C.F. constituent un dossier-couple ou un dossier-famille, ils doivent par exemple s'assurer de transmettre avec diligence et

4 Voir à ce sujet : OTSTCFQ (2005). Le *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation à l'usage des membres de l'OTSTCFQ* (p. 21- 23). <https://www.otstcfq.org/documentation/guide-de-normes-pour-la-tenue-des-dossiers-et-des-cabinets-de-consultation/>; *Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*. C-26, r. 286,1 articles 68 et 70. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20286.1%20/>

5 *Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*. C-26, r. 286,1, articles 39 et 45. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20286.1%20/>

6 Voir la norme 02/5,3 dans OTSTCFQ (2019). *Normes générales de l'exercice de la profession de travailleur social* (p. 18). <https://www.otstcfq.org/documentation/normes-generales-de-l'exercice-de-la-profession-de-travailleur-social/>

7 Voir la section « Modalités pour des interventions spécifiques » à la page 9 dans OTSTCFQ (2005). Le *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation à l'usage des membres de l'OTSTCFQ*. <https://www.otstcfq.org/documentation/guide-de-normes-pour-la-tenue-des-dossiers-et-des-cabinets-de-consultation/>



précision à chacun des membres du couple ou de la famille l'information qui leur permettra de se prévaloir de leurs droits d'accès et de rectification. Cela inclut le nom du dossier, le lieu de sa garde et les moyens d'y accéder.

De plus, la désignation du dossier-couple ou du dossier-famille ne doit pas porter à confusion. Elle doit plutôt permettre d'en repérer facilement les membres. La structure du dossier devra aussi simplifier la discrimination des renseignements qui pourront être transmis et faciliter la recherche des consentements requis, s'il y a lieu.

Ces aspects doivent être maîtrisés par les T.S. et les T.C.F., puisqu'ils doivent être discutés au préalable avec les clients. Les T.S. et les T.C.F. doivent veiller à ce que ces derniers comprennent les renseignements nécessaires à l'exercice de leur droit d'accès au dossier. De manière générale, cette démarche est effectuée par les T.S. ou les T.C.F. au moment d'obtenir le consentement à leurs services professionnels, que ceux-ci soient fournis dans un cadre volontaire ou non⁸.

Autres éléments à considérer

Lorsque les T.S. et les T.C.F. rendent leurs services professionnels au sein d'une organisation publique ou privée, ils doivent tenir compte des politiques organisationnelles en matière de constitution et de garde des dossiers⁹. Il revient aux membres de l'Ordre de connaître ces politiques pour être en mesure de les expliquer à leurs clients, afin de soutenir ces derniers dans l'exercice de leurs droits en matière d'accès à l'information¹⁰. Le professionnel ou la professionnelle doit par ailleurs s'assurer qu'il est permis ou possible de constituer un dossier-couple ou un dossier-famille, si tel est son souhait.

Les exigences reliées à certains domaines de pratique peuvent aussi influencer la modalité choisie pour la constitution et la composition d'un dossier dans le cas d'une intervention conjugale ou familiale. C'est le cas, par exemple, des T.S. et des T.C.F. qui rendent des services de médiation familiale, de coordination parentale et de coaching parental, ou qui évaluent une personne en matière de garde d'enfants et de droits d'accès. La tenue des dossiers doit être adaptée aux activités professionnelles réalisées, sans compromettre l'atteinte des objectifs de la tenue des dossiers¹¹.

Dans tous les cas, cependant, les notes et les rapports produits par les T.S. et les T.C.F. doivent mettre en lumière leurs processus cliniques, leurs analyses et leurs opinions professionnelles de manière à assurer la compréhension de leurs services professionnels selon leurs différents contextes de pratique. Il revient aux membres de l'Ordre de s'assurer que les notes et les rapports qu'ils rédigent remplissent leurs obligations professionnelles en matière de tenue des dossiers.

Exemples d'application dans certains domaines de pratique¹²

La médiation familiale¹³

Dans le contexte d'un service de médiation familiale, le client est constitué des membres de la famille ayant signé le consentement à la médiation¹⁴. Ainsi, un seul dossier peut être constitué au nom de toutes ces personnes. Les notes chronologiques et le résumé des ententes pourront y être versés. Quant aux renseignements personnels qui seraient obtenus auprès d'un seul membre du client (par exemple, dans le cadre de caucus réalisés individuellement avec chaque parent, ou de rencontres avec un ou

8 Lorsque les services sont obtenus dans un cadre non volontaire, bien que le consentement aux services ne soit pas formellement requis, les T.S. et les T.C.F. doivent tout de même le rechercher auprès du client et s'assurer que ce dernier comprend tous les éléments inhérents aux services à rendre.

9 La garde des dossiers réfère à l'action (ou aux actions) de surveiller les dossiers et d'en préserver l'accès à quiconque, pendant une durée déterminée, comme mentionné dans OTSTCFQ (2005). *Guide pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation à l'usage des membres de l'OTSTCFQ* (p. 27). <https://www.otstcfq.org/documentation/guide-de-normes-pour-la-tenue-des-dossiers-et-des-cabinets-de-consultation/>

10 *Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*. C-26, r. 286,1, articles 66 et 67. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20r.%20286.1%20/>

11 Le *Guide pour la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en milieu communautaire* (OTSTCFQ, 2008, p. 12-14 et 22) peut apporter un éclairage à cet effet. <https://www.otstcfq.org/documentation/guide-pour-la-pratique-professionnelle-des-travailleuses-sociales-et-des-travailleurs-sociaux-en-milieu-communautaire/>

12 Il est à noter que ces exemples n'excluent pas d'autres domaines de pratique.

13 Médiation familiale en vertu du *Règlement sur la médiation familiale*. C-25.01, r.07. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-25.01,%20r.%20r.%200.7>

14 COAMF (2016). *Guide de normes de pratique en médiation familiale* (p. 8). <https://www.coamf.org/fr/guide-de-normes-de-pratique>



plusieurs enfants), ils pourront être inscrits à l'intérieur d'une note déposée dans une section qui lui serait créée au sein du dossier. En contexte de médiation, les T.S. et les T.C.F. doivent réaliser une évaluation initiale, laquelle n'est pas une évaluation du fonctionnement social ou des dynamiques des systèmes relationnels des couples et des familles. De plus, le rapport que doit produire le médiateur ou la médiatrice (rapport du médiateur¹⁵) constitue le sommaire de l'intervention, considérant qu'ils ont essentiellement le même objectif. Enfin, puisque la médiation familiale ne s'inscrit pas dans un processus de suivi clinique, les gestes posés par le médiateur ou la médiatrice sont considérés comme des stratégies d'intervention et seront inscrits au dossier à la suite de l'évaluation initiale¹⁶.

La coordination parentale et le coaching coparental

Un peu comme en médiation familiale, la tenue des dossiers dans le cadre de services de coordination parentale ou encore de coaching coparental doit prendre en compte les particularités de ces pratiques, considérant les mandats et les activités professionnelles particulières qui en découlent. En effet, dans de tels contextes, on parlera d'évaluation en coordination parentale ou d'évaluation en coaching coparental plutôt que d'une d'évaluation du fonctionnement social, ou encore de stratégies d'intervention au lieu de plan d'intervention.

L'expertise psychosociale

Dans le contexte de l'évaluation d'une personne en matière de garde d'enfants et des droits d'accès, les T.S. et les T.C.F. concernés¹⁷ doivent distinguer le dossier qu'ils constituent de celui créé par le tribunal. Bien qu'ils pourraient avoir le même numéro, c'est dans le dossier qu'ils ont constitué que les T.S. et les T.C.F. doivent verser les notes et les rapports ayant trait à leurs services professionnels. Cela dit, comme en médiation familiale et en coordination parentale ou en coaching coparental, un seul dossier peut être constitué avec les sections ou les volets appropriés.

En résumé

Lorsqu'ils en ont la possibilité, les T.S. et les T.C.F. sont responsables de déterminer la façon de constituer le dossier de leurs clients. Dans le cas de services professionnels rendus à un couple ou à une famille, un dossier-couple ou un dossier-famille peut être constitué. Dans tous les cas, cependant, le dossier doit attester du processus clinique, de l'analyse et de l'opinion professionnelle du T.S. ou du T.C.F., et ce dernier doit assurer le droit d'accès et de rectification conféré au client, tout en protégeant le droit à la confidentialité de toutes les personnes impliquées.

La structure du dossier doit favoriser l'atteinte de ces objectifs. Dans le cas d'un dossier-couple ou d'un dossier-famille, il est ainsi recommandé de le diviser en sections ou volets. Aussi, peu importe la façon dont il choisit de le constituer, le T.S. ou le T.C.F. qui en assure la garde doit veiller à ce que toute personne qui ferait une demande d'accès ne puisse pas obtenir de renseignements confidentiels qu'elle n'est pas autorisée à consulter. Enfin, les modalités de la constitution et de la garde des dossiers doivent être clairement expliquées aux clients et comprises par ces derniers, pour que ceux-ci puissent se prévaloir de leurs droits d'accès et de rectification, le cas échéant.

¹⁵ Le rapport du médiateur, tel que mentionné aux articles 10.2 à 10.4 du *Règlement sur la médiation familiale*. C-25.01, r.07.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-25.01,%20r.%200.7>

¹⁶ COAMF (2016). *Guide de normes de pratique en médiation familiale* (p. 15). <https://www.coamf.org/fr/guide-de-normes-de-pratique>

¹⁷ Les T.S. et les T.C.F. concernés sont mandatés par un centre d'expertise psychosociale, qu'ils soient salariés ou en pratique autonome.

