

Favoriser le partage d'information sur les dossiers d'ÉSH en respectant les principes de confidentialité

Faits saillants de la documentation recueillie

TABLE DES MATIÈRES

Problématique	2
1 Quelques éléments de contexte	2
1.1 Les codes de déontologie des ordres professionnels	2
2 La collaboration interprofessionnelle et les différents milieux	2
2.1 Le milieu de la santé et services sociaux.....	3
2.2 Les établissements scolaires primaire et secondaire.....	3
2.3 Les établissements universitaires	4
3 La documentation issue des ordres professionnels.....	4
4 La formation initiale et continue des professionnels	5
5 Quelques défis de la collaboration interprofessionnelle.....	6
5.1 Le cadre d'organisation.....	6
5.2 La résistance de l'ordre des psychologues.....	6
5.3 La confidentialité et le secret professionnel.....	6
5.4 Le travail de collaboration avec des personnes non membres d'ordres professionnels	6
6 Pratiques inspirantes pour implanter la collaboration interprofessionnelle	8

PROBLÉMATIQUE

La collaboration de personnes issues de différents ordres professionnels soulève des préoccupations au sein des équipes des services aux étudiants et plus globalement au sein des établissements en regard du partage d'information sur des étudiants, notamment ceux en situation de handicap.

1 QUELQUES ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

1.1 LES CODES DE DÉONTOLOGIE DES ORDRES PROFESSIONNELS

Les ordres professionnels définissent les obligations déontologiques de leurs membres¹. Ces obligations touchent à différents aspects, notamment:

- **La pratique de la profession:** le professionnel est soumis à son code peu importe dans quel contexte il pratique sa profession; le professionnel doit prendre les moyens nécessaires pour que ces obligations soient respectées lorsqu'il collabore avec d'autres personnes; le professionnel est tenu au respect des standards de sa profession;
- **La relation avec le client:** la relation de confiance doit être préservée; le professionnel s'en tient à son rôle et s'abstient d'agir hors du cadre de l'exercice de sa profession; les intérêts du client priment; le consentement du client doit être obtenu de façon libre et éclairée et est révocable en tout temps;
- **Le respect de la confidentialité:** le professionnel est tenu à la confidentialité; l'exception concerne un danger imminent de mort ou de blessures graves; la notion d'équipe multidisciplinaire est présente dans la plupart des codes sauf pour les psychologues dont la relation thérapeute-client est pensée de manière individuelle; les données brutes issues d'un entretien avec un individu ne doivent pas être partagées; la confidentialité se poursuit au-delà du lien d'emploi du professionnel;
- **Les interactions avec des tiers :** le professionnel est tenu de protéger son indépendance. Mais en acceptant de travailler dans un établissement, le professionnel reconnaît le droit de gérance de son employeur; le professionnel doit éviter de se placer en conflit d'intérêt; le professionnel peut demander de l'aide s'il n'a pas les habiletés ou les compétences requises pour répondre aux besoins de son client.

2 LA COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE ET LES DIFFÉRENTS MILIEUX

Différents milieux (santé, éducation primaire et secondaire, etc.) ont mis en place des mécanismes de collaboration interprofessionnelle.

- La collaboration et le partage d'expertise font partie de l'évolution actuelle des pratiques professionnelles dans ces milieux, dont les pionniers sont les milieux de la santé et des services sociaux.

¹ Informations issues du tableau préparé par Cédric Pautel pour le GT-ÉSHÉ qui reprend les obligations déontologiques des codes des psychologues, des travailleurs sociaux et des conseillers d'orientation. Déposé à la rencontre du 21 novembre 2014.

2.1 LE MILIEU DE LA SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

- **Référentiel national de compétences en matière d'interprofessionnalisme (2010)** du Consortium pancanadien pour l'interprofessionnalisme en santé. Ce document décrit les compétences nécessaires pour une collaboration interprofessionnelle efficace. « L'ensemble des compétences définies dans ce référentiel permet aux étudiants et aux professionnels d'acquérir et de mettre en pratique les compétences, peu importe leur niveau d'habiletés ou le milieu/contexte de la pratique » (p.10).
http://www.cihc.ca/files/CIHC_IPCompetencies-FrR_Sep710.pdf
- **Mise en œuvre de la collaboration interprofessionnelle en soins de santé (CISS) en Ontario (2010)** Ce document décrit les efforts concertés d'un groupe diversifié de particuliers qui ont consacré leur temps et leur énergie à la mise en œuvre de la collaboration interprofessionnelle en soins de santé. Le rapport contient des renseignements importants, présente des pratiques exemplaires, des modèles et des concepts, ainsi que les outils ayant pour but d'en faciliter la mise en œuvre.
<https://www.healthforceontario.ca/UserFiles/file/PolycymakersResearchers/ipc-final-report-may-2010-fr.pdf>

2.2 LES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES PRIMAIRE ET SECONDAIRE

Des commissions scolaires² ont mis en œuvre des formules de comités interdisciplinaires facilitant le partage d'information. Les balises en place respectent les codes de déontologie tout en favorisant la meilleure réponse possible aux élèves qui demandent du soutien. L'organisation des services complémentaires s'appuie sur différents documents gouvernementaux et sur le projet de Loi 21.

- **Les services éducatifs complémentaires: essentiels à la réussite (2002)** : Ce document aide les commissions scolaires et les écoles à déterminer les orientations et les pratiques à renouveler en matière de services éducatifs complémentaires.
[http://www.mels.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/dpse/adaptation_serv_compl/SEC_Services_19-7029 .pdf](http://www.mels.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/dpse/adaptation_serv_compl/SEC_Services_19-7029.pdf)
- **Modèle d'intervention RAI (Réponse à l'intervention)** : Ce modèle d'intervention à travers trois niveaux permet d'aborder une approche préventive et organisée selon les besoins réels des élèves. Il permet de guider les directions afin qu'elles déterminent l'accès aux ressources professionnelles disponibles dans leur établissement.
<http://edu1014.telug.ca/mes-actions/modele-rai/>
- **Les pratiques collaboratives en milieu scolaire : cadre de référence pour soutenir la formation (2010)**. Ce document produit par le Centre de recherche et d'intervention sur la réussite scolaire (CRIRES) visait à offrir un cadre de référence aux formateurs universitaires pour aider les futurs professionnels de l'éducation.
https://www.oirs.ulaval.ca/files/content/sites/oirs/files/guide_pratiques_collaboratives.pdf
- **La protection des renseignements personnels à l'école (1994)** : Document publié par le ministère de l'Éducation afin d'accompagner les établissements scolaires dans leurs pratiques visant la protection des renseignements personnels. On y évoque la question du secret professionnel des différents services mis à disposition de l'élève.

² Deux commissions scolaires ont été consultées par entretiens téléphoniques : Mireille Dion, directrice par intérim des Services éducatifs des jeunes de la Commission scolaire de la Capitale (30 janvier 2015) et Marie-Claude Asselin, directrice générale adjointe aux affaires administratives de la Commission scolaire des Premières Seigneuries (2 février 2015).

http://www.mels.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/dpse/adaptation_serv_compl/SEC_protect-renseign-perso.pdf

- **Concilier le respect de la confidentialité et le partage d'information (2005)** : Rapport déposé au comité national de concertation de l'entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation. Ce document met en évidence l'importance d'une vision renouvelée du partage de l'information entre ces deux secteurs de manière à offrir cohésion et cohérence dans l'intervention.

http://www.mels.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/dpse/adaptation_serv_compl/ConcilierRespectConfidenPartageInf.pdf

- **Cadre d'organisation des services** : Définition d'un cadre de travail permettant aux directions d'écoles de mieux structurer les services complémentaires et encadrer l'ensemble des intervenants. (documentation interne, disponible sur demande)

2.3 LES ÉTABLISSEMENTS UNIVERSITAIRES

- **Modèle de l'UQAR³** : motivé par un contexte de restructuration des services et mobilisé par l'idée de décloisonner les services offerts aux étudiants, l'offre s'est organisée de façon intégrée. Par un processus de triage (accueil, évaluation, orientation) effectué par un travailleur social, chaque étudiant est orienté vers la meilleure ressource (psychologue, conseillère ESH, travailleuse de corridors, conseillère en réussite) pouvant répondre à son besoin.
- **Modèle de l'Université de Montréal⁴** : le Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR)⁵ est structuré de manière à favoriser une démarche interdisciplinaire centrée sur les besoins des étudiants. La volonté de partage interprofessionnelle est clairement énoncée, de même que sa vision des services offerts. Les réunions d'équipes sont fréquentes et des comités de discussion clinique sont mis en place sur des cas particuliers. Les professionnels en place sont engagés et convaincus des bienfaits de cette approche multidisciplinaire et collaborative.

3 LA DOCUMENTATION ISSUE DES ORDRES PROFESSIONNELS

- **Les ordres professionnels documentent leurs pratiques** : la promotion de l'interprofessionnalisme devient plus courante et est acceptée comme un moyen de répondre adéquatement aux besoins des individus et de maximiser les ressources professionnelles présentes dans les organisations.
 - **Les interventions dans un contexte de multidisciplinarité ou d'interdisciplinarité au sein du réseau de la santé et des services sociaux** : Note déontologique de l'Ordre des psychologues du Québec.
https://www.ordrepsy.qc.ca/pdf/Fiche_Deonto_Mai07.pdf
 - **Cadre de pratique en milieu scolaire (2007)** : Association québécoise des psychologues scolaires et Ordre des psychologues du Québec.
<http://aqps.qc.ca/public/cadrepratique.pdf>

³ Étienne Michaud, travailleur social et Régis Beaulieu, coordonnateur aux services aux étudiants, ont été consultés le 12 février 2015.

⁴ Hélène Trifiro, directrice du Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR), a été consultée le 5 mars 2015.

⁵ Le Centre étudiant de soutien à la réussite (CÉSAR) relève des services aux étudiants et regroupe les services suivants : centre de communication écrite, information scolaire et professionnelle, soutien à l'apprentissage, soutien aux étudiants en situation de handicap, emploi.

- **Dossier interdisciplinarité** (bulletin de l'automne 2009), p.9-15 : Témoignages de membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec sur leurs expériences en matière d'interdisciplinarité : http://www.otstcfq.org/docs/bulletins/bulletin_optsq_109.pdf?sfvrsn=1
- **Projet de Loi 21, modifiant le Code des professions** : Il s'adresse aux membres des ordres professionnels et aux gestionnaires qui, dans les différents milieux, ont à organiser des équipes de travail en interdisciplinarité. Dans une équipe interdisciplinaire, les résultats des évaluations, des observations et des interventions réalisées par les différents membres de l'équipe sont mis en commun en vue de partager une compréhension globale de la situation et de s'entendre sur des objectifs communs d'intervention. Il définit pour chaque profession les actes réservés et actes non réservés. Le guide explicatif a été élaboré sous la coordination de l'Office des professions du Québec par un comité de rédaction où les ordres professionnels concernés par le PL no 21 étaient représentés. http://www.ooaq.qc.ca/actualites/doc_pl21/Guide_explicatif_DECEMBRE_2013.pdf

4 LA FORMATION INITIALE ET CONTINUE DES PROFESSIONNELS

Des cours ont été développés dans certains établissements universitaires afin de mieux former les professionnels à évoluer dans un contexte de travail collaboratif avec d'autres professionnels. Ces formations s'appuient sur le *Référentiel national de compétences en matière d'interprofessionnalisme* et sont offertes selon différentes modalités.

- **UQTR** : 3 cours obligatoires de 1 crédit en collaboration interprofessionnelle pour l'ensemble de ses programmes en santé (chiropratique, ergothérapie, kinésiologie, orthophonie, pratique sage-femme, sciences infirmières et podiatrie). Le cours sera rendu obligatoire pour d'autres formations, notamment en psychologie.
- **Université Laval** : Cours interfacultaire de 1 crédit sur la collaboration interprofessionnelle centrée sur la personne. Il est offert aux différentes facultés (médecine, sciences infirmières, sciences sociales). L'Université Laval offre de la formation continue sur la collaboration interprofessionnelle permettant de soutenir les différents programmes d'études et les établissements de la santé et de services sociaux.
 - **Clinique de santé SPOT** rallie cinq facultés de l'Université Laval : les facultés de médecine, de sciences infirmières, de sciences sociales, de médecine dentaire et de pharmacie. Épaulées par des médecins diplômés et des étudiants, des infirmières offrent l'essentiel des soins et assurent des suivis auprès de populations marginalisées de différents quartiers de la ville de Québec. <http://www.lefil.ulaval.ca/articles/spot-lhonneur-37646.html>
- **Université de Montréal** : Le comité interfacultaire opérationnel de l'Université de Montréal (CIO-UdeM) offre des cours de 1 crédit sur la collaboration interprofessionnelle et le partenariat de soins aux étudiants en sciences de la santé et en sciences psychosociales. Cette formation interprofessionnelle est intégrée au cursus universitaire de 13 programmes de premier cycle, de différentes professions. Des représentants académiques de chacune des 13 professions sont impliqués dans le développement et la gestion des cours de collaboration interprofessionnelle.

5 QUELQUES DÉFIS DE LA COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE

5.1 LE CADRE D'ORGANISATION

Définir un cadre d'organisation des services dans un contexte où la pratique s'est organisée par secteurs et en silo implique parfois des changements importants.

5.2 LA RÉSISTANCE DE L'ORDRE DES PSYCHOLOGUES

La profession offrant le plus de résistance à l'heure actuelle est celle des psychologues :

- Ces réticences existent et les psychologues sont les premiers à reconnaître la rigidité de leur code de déontologie dans un contexte d'intervention menée en collaboration;
- Leur formation universitaire les prépare moins à vivre ce type de contexte professionnel;
- Le recrutement des psychologues dans les établissements de formation (tous confondus) s'avère plus difficile: une offre salariale moins intéressante, un contexte de travail qui les sort de leur modèle de pratique habituel.

5.3 LA CONFIDENTIALITÉ ET LE SECRET PROFESSIONNEL

L'obtention du consentement libre et éclairé suppose que le professionnel, qui rencontre une personne ayant besoin de soutien, sera en mesure de lui expliquer l'étendue des services mis à sa disposition. La personne qui accepte de recevoir des services devra aussi être informée des modes de fonctionnement institutionnel et qu'elle pourra être référée au besoin vers une autre ressource de l'organisation.

Le consentement ne doit pas nécessairement être écrit : dans les documents consultés sur la pratique des psychologues dans un établissement dispensant des services de santé et services sociaux, dès que le consentement aux soins a été donné, la Loi sur les services de santé et les services sociaux n'impose pas l'obtention d'un consentement écrit pour la transmission de renseignement au sein d'un même établissement.

5.4 LE TRAVAIL DE COLLABORATION AVEC DES PERSONNES NON MEMBRES D'ORDRES PROFESSIONNELS

Cette situation soulève la préoccupation de la confidentialité de renseignements qui seraient transmis ou partagés à des personnes non régies par un code de déontologie. La pratique démontre que ce genre de situations est assez fréquent en milieu scolaire où un parent ou un enseignant peut être membre d'un comité dans le cadre duquel il est question du plan d'intervention d'un élève. La nature des renseignements transmis ou partagés peut alors être balisée (partage des recommandations finales et non pas des notes de professionnel). Une entente peut aussi être signée entre les membres d'un comité ou d'un groupe d'intervenants, dans le cadre d'un modèle intégré de gestion des services. Les membres reconnus prennent ainsi part à des séances de travail sur des cas particuliers, mais demeurent tenus au respect de la Loi sur la protection des renseignements personnels⁶ à laquelle tous les employés d'établissements publics sont soumis.

⁶ Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1)

6 PRATIQUES INSPIRANTES POUR IMPLANTER LA COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE

Voici quelques pistes suggérées lors des travaux de documentation de la question :

- La direction est responsable de la mise en œuvre du cadre d'organisation des services et doit pouvoir compter sur un leadership institutionnel fort pour implanter ou favoriser la collaboration interprofessionnelle;
- Établir un cadre de fonctionnement avec des balises sur les rôles des différents intervenants et le diffuser;
- L'institution et l'équipe d'intervenants doivent partager une vision commune du soutien offert :
 - ✓ Les objectifs visés (par exemple: autonomisation de l'individu, maximiser la réponse à l'individu)
 - ✓ les limites des services offerts (nombres de séances, engagement).
- Favoriser et soutenir les mécanismes de partage :
 - ✓ Au sein des équipes, prévoir des réunions fréquentes et selon les besoins des intervenants;
 - ✓ Lorsque possible, favoriser la proximité des intervenants (qui permet les échanges informels, l'établissement de contacts plus naturels entre intervenants);
 - ✓ Mettre en place des tables de concertation interprofessionnelle afin d'échanger sur les pratiques et développer une vision commune des interventions effectuées.
- Offrir un programme d'insertion professionnelle sous forme de mentorat piloté par des ressources qualifiées et expérimentées;
- Mettre en commun des ressources financières pour embaucher ou libérer une personne consacrée à la mise en place de comités multidisciplinaires;
- Développer un plan de formation continue pour outiller les professionnels à leur rôle en milieu scolaire;
 - ✓ consulter les ordres professionnels sur leur offre de formation destinée aux professionnels en milieu de pratique ou aux autres membres des équipes dans les services;
 - ✓ consulter l'offre de formation continue sur la collaboration interprofessionnelle des universités qui offrent ce type de formation;
- S'appuyer sur le projet de Loi 21 afin de définir les responsabilités de chacun des professionnels en poste. En s'attardant plus spécifiquement aux actes non réservés (observer, dépister, conseiller, accompagner), il apparaît possible d'offrir un soutien adéquat tout en bénéficiant des compétences des professionnels en poste. En appuyant moins les services sur des actes réservés (évaluer), il devient possible d'aménager des modèles de collaboration interprofessionnelle.