



LA TENUE DE DOSSIERS, UN INDICATEUR PRIVILÉGIÉ D'UNE PRATIQUE PROFESSIONNELLE RIGOREUSE

Le processus d'inspection professionnelle donne l'opportunité à l'inspecteur d'examiner la tenue de dossiers des membres et de faire des recommandations. Ainsi, il est possible d'apprécier d'excellentes tenues de dossiers, mais aussi de faire certains constats qui justifient des recommandations d'amélioration. À l'occasion, on doit imposer à des membres des directives plus formelles pour améliorer, à l'intérieur d'un délai précis, la tenue de dossiers.

Aspects légaux

L'ordre, qui encadre la pratique des ingénieurs forestiers, est tenu de respecter un cadre légal défini par le Code des professions. Ce cadre prévoit l'adoption d'une réglementation adaptée à la profession dont l'ordre assure la surveillance en vertu de son devoir de protection du public.

Ainsi, à titre de membre de l'Ordre des ingénieurs forestiers du Québec, vous êtes tenu de respecter le Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation et de cessation d'exercice des ingénieurs forestiers (r.13.1) (ci-après : le Règlement). Notons que le Règlement comporte un volet traitant de la tenue des dossiers qui s'applique à tous les ingénieurs forestiers.

Le Règlement définit, à son article 1, le terme « client » :

« 1. « client » : toute personne, groupe de personnes ou tout employeur à qui l'ingénieur forestier rend des services professionnels. »

La section II, portant sur la tenue des dossiers, stipule, à l'article 3, qu'un ingénieur forestier doit constituer un dossier pour chacun de ses clients et à l'article 4 les éléments et renseignements qui doivent y être consignés :

« 1° la date d'ouverture du dossier;

2° si le client est une personne physique, son nom, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse de courrier électronique, le cas échéant ou, si le client est une personne morale, son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son adresse de courrier électronique, une description sommaire de ses activités ainsi que le nom, le poste, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone du représentant autorisé;

3° une copie du contrat de services professionnels et de ses modifications ou une description du mandat comprenant les objectifs visés et les étapes de leur réalisation;

4° une description et la date de tout service professionnel rendu;

5° une copie de toute correspondance échangée dans le cadre du dossier;

6° les nom, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel des principaux intervenants au dossier;

7° le dossier technique, les documents, pièces et renseignements relatifs au dossier, comprenant les données fournies par le client ou colligées par l'ingénieur forestier ainsi que ses évaluations ou calculs avec l'indication des méthodes utilisées, le cas échéant;

8° une copie de tout rapport ou avis remis au client et une description de toute recommandation qui lui est faite;

9° une copie de toute note d'honoraires et de frais transmise au client. »

L'ingénieur forestier doit tenir à jour chaque dossier jusqu'au moment où il cesse de rendre des services professionnels au client concerné par ce dossier (r.13.1, art. 5). Ces dossiers doivent par ailleurs être conservés dans un local ou un meuble auquel le public n'a pas librement accès et pouvant être fermé à clef (r.13.1, art. 7). Cette mesure permet également de rencontrer les devoirs relatifs au respect du secret professionnel de l'ingénieur forestier.

Par ailleurs, si vous êtes employé d'une organisation, l'article 3 du Règlement précise ce qui suit:

« 3. Les dossiers tenus par l'employeur d'un ingénieur forestier ou par la société au sein de laquelle il exerce la profession sont considérés comme étant les dossiers de cet ingénieur forestier s'il peut y consigner des actes professionnels ou des renseignements concernant l'exercice de sa profession, ou y déposer des documents. ».

En d'autres termes, si vous avez un statut d'employé, soit vous consignez les renseignements identifiés à l'article 4 dans le dossier de votre employeur (s'il vous autorise à le faire) ou, dans le cas contraire, vous ouvrez votre propre dossier et les éléments précisés à l'article 4 doivent s'y retrouver. Le respect du Règlement s'applique donc à tout dossier tenu par un ingénieur forestier.

L'esprit du règlement

Le Règlement sur la tenue des dossiers encadre la bonne pratique professionnelle en spécifiant les informations à colliger et à conserver aux dossiers. Ces paramètres sont obligatoires et sont issus, dans les faits, du gros bon sens. Ils sont complémentaires aux autres besoins du professionnel dans la tenue de ses dossiers. Notons qu'il s'agit de normes minimales et que rien n'empêche le professionnel de les dépasser.

Ces obligations permettent à l'ingénieur forestier de rendre de meilleurs services à son client ou à son employeur. Un dossier doit être facile à consulter, complet, explicite. Il sera par ailleurs plus facile à consulter par un collègue qui prendra le relais du dossier au sein d'une organisation.

Enfin, une bonne tenue de dossiers est utile à la fois au professionnel et à son client ou employeur dans le cas où une poursuite est intentée contre un ingénieur forestier. En effet, les dossiers témoignent éventuellement d'une approche rigoureuse et d'un processus de travail bien structuré. En consultant son dossier, le professionnel peut facilement retrouver les notes importantes, situer les événements dans le temps, retrouver les méthodes de calcul, les instructions du client ou le mandat donné par l'employeur ou le client. Son dossier est un indicateur privilégié d'une pratique professionnelle rigoureuse.

Une tenue de dossiers de qualité fait en sorte que l'employeur, le client et le professionnel sont gagnants. Ainsi, lorsqu'un mandat s'est déroulé rondement et que les services professionnels ont été rendus à la satisfaction du client ou de l'employeur, le dossier est clos et classé. Si des questions se posent en regard de ce dossier, sa consultation permet de retrouver le mandat formel et écrit, les instructions données et reçues, les dates de communication avec les clients, les recommandations faites, etc. Bref, une telle rigueur évite beaucoup d'incertitude et d'ambiguïté lorsque les choses ne se passent pas comme prévu.

Plus concrètement

Les dossiers bien constitués contiennent généralement une feuille d'ouverture de dossier où le membre a structuré et formalisé les obligations réglementaires avec ses propres besoins en regard des services qu'il rend. Tout dossier devrait comporter un mandat formel écrit et une feuille d'annotations où sont inscrites, par date, les informations pertinentes (communications avec le client, réactions du client, notes sur les rapports verbaux de suivis, instructions verbales du client, etc.). Les pièces constituant le dossier peuvent être groupées selon les besoins de gestion du dossier, chronologiquement (pour des prescriptions en forêt privée par exemple) ou par thème (correspondance, contrats, devis, secteurs d'intervention du plan annuel, etc.).

Les dossiers d'un ingénieur forestier devraient également contenir des informations permettant de retrouver les parties de dossiers apparentées, telles que l'emplacement des fichiers numériques, le numéro de repérage des cartes papier, le numéro du client si les éléments de la gestion des honoraires sont conservés dans un autre dossier (comptabilité souvent).

En matière de tenue de dossiers, il importe de garder à l'esprit l'article 43 du Code de déontologie des ingénieurs forestiers qui stipule : »

« 4. Dans tout dossier qu'il constitue, l'ingénieur forestier doit reconnaître à son client le droit de consulter les documents qui le concernent et d'en obtenir copie ».

Notons à cet égard que lorsqu'un client retire un document du dossier qui le concerne, l'ingénieur forestier doit insérer dans ce dossier une note indiquant la nature du document, l'identité de la personne l'ayant retiré et la date du retrait (r.13.1, art. 9).

La gestion des dossiers fermés

Un ingénieur forestier doit conserver chaque dossier pendant au moins sept ans à compter de la date du dernier service rendu (r.13.1, art. 6). Ces dossiers doivent être conservés de la même manière que ceux qui sont actifs pour en assurer la confidentialité et l'intégrité.

Néanmoins, certains dossiers par leur nature (ex : en matière de foresterie), qui peuvent représenter des risques de poursuite ou dont la résolution a été épineuse devraient être conservés pour une période plus longue, sachant que les délais de prescription au Code civil du Québec ne commencent à courir qu'au moment où le préjudice est connu et vu l'absence de prescription des recours disciplinaires. Notons aussi que la destruction des dossiers ne doit pas compromettre leur confidentialité. Il faut donc les détruire par déchiquetage ou incinération. Si les dossiers des clients contiennent des originaux qui leur appartiennent, il faut donner la possibilité à ce dernier de pouvoir récupérer ces documents en leur donnant un préavis de 30 jours (r.13.1, art. 6).

En conclusion, qu'un membre exerce pour un ministère, un bénéficiaire de droits, en consultation, en transformation ou en forêt privée, il est obligatoire d'avoir une tenue de dossiers professionnelle, respectueuse du Règlement et assurant au client et à l'employeur d'y retrouver une structure cohérente, un historique, des notes, des informations et des pièces de qualité. Il faut voir dans les dispositions du Règlement une volonté de rendre de bons services professionnels au client plutôt que de l'ingérence dans ses affaires professionnelles.

Que vous soyez en début de carrière ou sur le point de prendre votre retraite, il est toujours temps d'améliorer votre tenue de dossiers. Une bonne façon de faire consiste à ouvrir le prochain dossier en vous inspirant des suggestions du présent article. Quant à la remise en bon état des vieux dossiers, il est toujours temps de la faire lorsque l'on consulte ceux-ci. Avant de ranger un dossier, il s'impose de le rendre conforme à vos obligations professionnelles.

Texte paru dans L'Aubelle no 149, Été - Automne 2005.

Rédaction:
Jacques Moisan, ing.f., M. Sc.
Inspecteur et responsable de la formation continue

Révisé en avril 2018 :
Francis Gaumond, ing.f., M. Sc.
Inspecteur et directeur des affaires professionnelles