

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

Le processus d'inspection professionnelle donne l'opportunité à l'inspecteur de jeter un regard sur la tenue de dossiers des membres. Ainsi, il est possible d'apprécier d'excellentes tenues de dossiers, mais aussi de faire certains constats qui conduisent à produire des recommandations d'amélioration en s'inspirant de ce qui a été vu de meilleur. 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

Le système professionnel qui encadre la pratique des ingénieurs forestiers constitue un cadre légal applicable à tous les ordres reconnus par le *Code des professions*. Ce cadre, transposé à l'échelle d'un ordre, 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 des ingénieurs forestiers* (r.13). Notons que le Règlement comporte deux volets. Le premier volet porte sur la tenue des dossiers de vos clients et concerne tous les ingénieurs forestiers, alors que le second s'applique aux ingénieurs forestiers exerçant en cabinet de consultation.

À l'instar de l'article 1 du *Code de déontologie des ingénieurs forestiers*, le *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des ingénieurs forestiers*, à l'article 1.02 b), précise la signification du mot « client » :

« 1.02 b) « client » : toute personne, groupe de personnes ou employeur pour qui l'ingénieur forestier exerce sa profession. »

La section II, portant sur la tenue des dossiers, stipule, à l'article 2.02, que vous devez constituer un dossier pour chacun de vos clients et y consigner les éléments et renseignements suivants :

- date d'ouverture du dossier;
- coordonnées d'identification du client, adresse, numéro de téléphone, etc.;
- description sommaire des motifs de la consultation;
- description sommaire des services professionnels rendus et dates;
- recommandations faites au client;
- annotations, correspondances et autres documents relatifs aux services professionnels rendus.

Vous devez tenir à jour chaque dossier jusqu'au moment où vous cessez de rendre des services professionnels à la personne concernée par ce dossier (r.13, art. 2.03). 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 ou autrement (r.13, art. 2.05). Cette obligation permet de

remplir les devoirs relatifs au respect du secret professionnel de l'ingénieur forestier.

Par ailleurs, si vous êtes employé d'une organisation, l'article 2.07 du Règlement précise ce qui suit:

« 2.07 Lorsqu'un ingénieur forestier est membre ou à l'emploi d'une société, ou lorsqu'il est à l'emploi d'une personnes physique ou morale, les dossiers tenus par cette société ou cet employeur relativement aux personnes concernées par les services que rend cet ingénieur forestier, sont considérés, aux fins du présent règlement, comme les dossiers de ce dernier s'il peut y inscrire les éléments ou renseignements mentionnés à l'article 2.02; s'il ne peut le faire, il doit tenir un dossier pour chacune des personnes. ».

En d'autres termes, si vous avez un statut d'employé, soit vous consignez les renseignements identifiés à l'article 2.02 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 2.02 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 que le professionnel devrait s'efforcer de dépasser.

On peut affirmer qu'il permet 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.).

Vos dossiers papier 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 :

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

Informez-vous vos clients et employeurs qu'ils peuvent consulter tout dossier constitué par vous eu égard aux services professionnels que vous leur rendez ?

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 signée par le client indiquant la nature du document et la date du retrait (r.13, art. 2.06).

Il faut faire preuve de discernement quant au respect du Règlement dans le cadre de sa pratique. On comprendra facilement qu'un ingénieur forestier à l'emploi du Ministère responsable de l'analyse des plans et rapports déposés par un ingénieur forestier à l'emploi d'un bénéficiaire de CAAF n'ouvre pas des dossiers similaires à ceux ouverts par un consultant forestier.

Alors que ce dernier constitue vraiment un dossier par client, celui à l'emploi de la fonction publique provinciale doit composer, dans le respect de l'article 2.07 du Règlement, avec un système de classement organisationnel qui repose sur des unités territoriales, des années et des composantes imposées par la *Loi sur les forêts* (plans et rapports, etc.).

Quant à l'ingénieur forestier qui travaille au sein d'un groupement forestier, il utilise souvent des dossiers de propriétaires qui ont été ouverts par un collègue dix ou quinze ans auparavant (parfois plus de 25 ans!). Souvent les dossiers sont constitués par des pièces imposées par des programmes. Ses collaborateurs ont souvent à consulter le dossier. Cela impose un mode de gestion qui doit concilier l'obligation professionnelle de l'ingénieur forestier responsable et les besoins opérationnels, administratifs et comptables. Encore ici, l'insertion d'informations sur les dossiers associés au dossier principal permet éventuellement une consultation complète de l'ensemble du dossier du client.

LA GESTION DES DOSSIERS FERMÉS

Un ingénieur forestier doit conserver chaque dossier pendant au moins cinq ans (quoiqu'il ne serait pas abusif, en foresterie, de les conserver dix ans!) à compter de la date du dernier service rendu (r.13, art. 2.04). Ces dossiers doivent être conservés de la même manière que ceux qui sont actifs pour en assurer la sécurité.

Néanmoins, certains dossiers qui peuvent représenter des risques de poursuite où 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.

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 stipulations 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.

Ce texte a paru dans L'Aubelle no 149, Été - Automne 2005.

Jacques Moisan, ing.f., M.Sc.
Inspecteur et responsable
de la formation continue
avec la collaboration de Me Ariane Imreh,
avocate, OIFQ