



AIDE-MÉMOIRE

OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES

POUR LES CRHA | CRIA EN PRATIQUE PRIVÉE

CRHA

Ordre des conseillers
en ressources
humaines agréés



Dans le cadre de sa mission de protection du public, l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés met à la disposition des CRHA | CRIA exerçant en pratique privée cet outil qui se veut un aide-mémoire à propos de certaines obligations déontologiques. Plusieurs de celles-ci s'appliquent également aux CRHA | CRIA exerçant en entreprise.

À noter que cet outil ne constitue pas une interprétation de votre Code de déontologie ni des règlements professionnels. Il vise à vous rappeler quelques bonnes pratiques, mais vous devez toujours vous référer au Code de déontologie et aux règlements professionnels pour toute question ou précision.

Table des matières

LE SAVIEZ-VOUS?.....	4
VOUS AVEZ L'OBLIGATION D'INSCRIRE VOTRE TITRE PROFESSIONNEL DANS VOS COMMUNICATIONS ET VOS DOCUMENTS.	4
VOTRE CABINET DE CONSULTATION DOIT RÉPONDRE À DES CRITÈRES BIEN ÉTABLIS.	4
VOUS DEVEZ ASSURER LA PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS QUE VOUS DÉTENEZ.	5
LORSQUE VOUS ÊTES EN DÉPLACEMENT, VOUS DEVEZ TOUJOURS AVOIR AVEC VOUS CES TROIS ÉLÉMENTS.....	6
LE MANDAT EST LE FONDAMENT DE TOUT SERVICE PROFESSIONNEL.	7
LA DÉTENTION DES SOMMES EN SEPT ÉTAPES CLÉS	8
VOS RECOMMANDATIONS DOIVENT TENIR COMPTE DE TOUS LES ASPECTS DE LA SITUATION.....	9
LA PUBLICITÉ PROFESSIONNELLE N'EST PAS BANALE ET ELLE EST FORTEMENT RÉGLEMENTÉE.....	10
RÉFÉRENCES.....	11



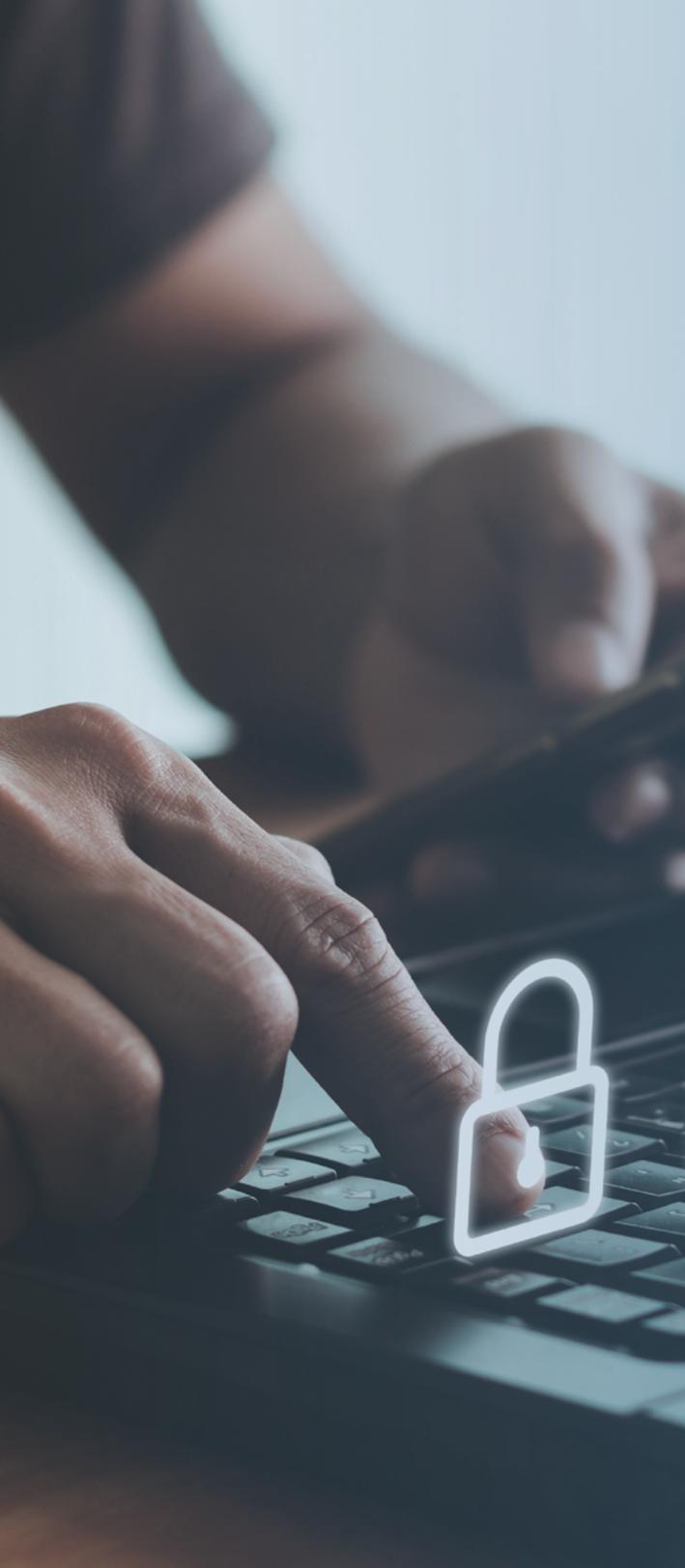
LE SAVIEZ-VOUS?

Vous avez l'obligation d'inscrire votre titre professionnel dans vos communications et vos documents.

Lorsque vous travaillez en pratique privée, vous émettez des avis, des conseils ou des recommandations. Vous rédigez aussi des rapports, du matériel de formation, etc. Il s'agit de gestes professionnels dont vous êtes directement responsable. Votre Code de déontologie prévoit que vous avez l'obligation de vous distinguer auprès de votre clientèle comme étant une professionnelle ou un professionnel agréé de l'Ordre. Inscrire votre titre professionnel dans vos communications, vos documents rédigés, sur votre carte professionnelle, sur votre papier à en-tête et dans votre matériel publicitaire indique que vous êtes bien CRHA | CRIA¹.

Votre cabinet de consultation doit répondre à des critères bien établis.

- Vous devez aménager les locaux où vous rencontrez votre clientèle de manière à ce que le comportement et les conversations des personnes qui s'y trouvent ne puissent être perçus de l'extérieur².
- Près de votre cabinet, vous devez avoir un local séparé de votre bureau destiné à recevoir vos visiteurs à l'abri des oreilles indiscrètes. Par exemple, une pièce ou une salle de conférence fermée et bien insonorisée³. Ceci s'applique aussi si le cabinet se trouve à votre domicile.
- Votre permis de l'Ordre doit être affiché à la vue des visiteurs⁴.
- Des copies de votre Code de déontologie ainsi que du Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés doivent être mises à la disposition de votre clientèle⁵.
- Il est possible d'afficher plusieurs diplômes si vous appartenez à plus d'un ordre professionnel et que ces diplômes sont en rapport avec votre profession⁶.



Vous devez assurer la protection de la confidentialité des informations que vous détenez.

Le public est en droit de s'attendre à ce que les renseignements transmis soient toujours conservés en toute confidentialité et vous êtes responsable de la protection des renseignements personnels qui vous sont confiés dans le cadre de votre travail. C'est pourquoi vous devez toujours protéger ces renseignements en gardant vos dossiers dans un local ou un meuble auquel le public n'a pas librement accès et qui peut être fermé à clé ou autrement⁷. Cette règle s'applique en toute circonstance, que vous travailliez de votre cabinet, en télétravail de la maison, chez une cliente ou un client, dans un lieu public ou dans tout autre lieu.

Lorsque vous utilisez l'informatique pour la conservation et le traitement de vos dossiers, vous devez également vous assurer que la confidentialité des renseignements est protégée⁸. Les unités de stockage et de transport que vous utilisez (p. ex. : disque dur externe, clé USB, nuage) doivent toujours faire l'objet de mesures de sécurité, telles que l'utilisation d'un mot de passe ou d'un code d'accès, de même que votre ordinateur portable. Vous devez toujours vous assurer d'utiliser des réseaux informatiques sécurisés et d'éviter les réseaux publics, d'avoir de bonnes protections antivirus, de faire des sauvegardes de vos données régulièrement et de les conserver de façon sécurisée, etc.

Vous devez aussi vous assurer de protéger les informations confidentielles que vous transmettez par courriel. Ce mode de transmission ne devrait pas être privilégié, mais si vous n'avez pas d'autres choix, vous devez le faire de façon sécuritaire. Vous pouvez, par exemple, inclure ces informations dans une pièce jointe protégée par un mot de passe, s'il n'est pas possible de crypter votre courriel en y ajoutant une double authentification.

Il est à noter que vous devez conserver chaque dossier, format papier ou informatique, pendant au moins trois ans à compter de la date du dernier service rendu⁹.

Lorsque vous êtes en déplacement, vous devez toujours avoir avec vous ces trois éléments :

1) Votre permis de l'Ordre¹⁰

Il est important de vous distinguer auprès du public comme étant CRHA | CRIA. En travaillant en consultation, cela assure aussi à votre clientèle que vous bénéficiez d'une assurance responsabilité professionnelle et que vous êtes soumis à des obligations déontologiques. Votre permis de l'Ordre confirme votre titre professionnel.

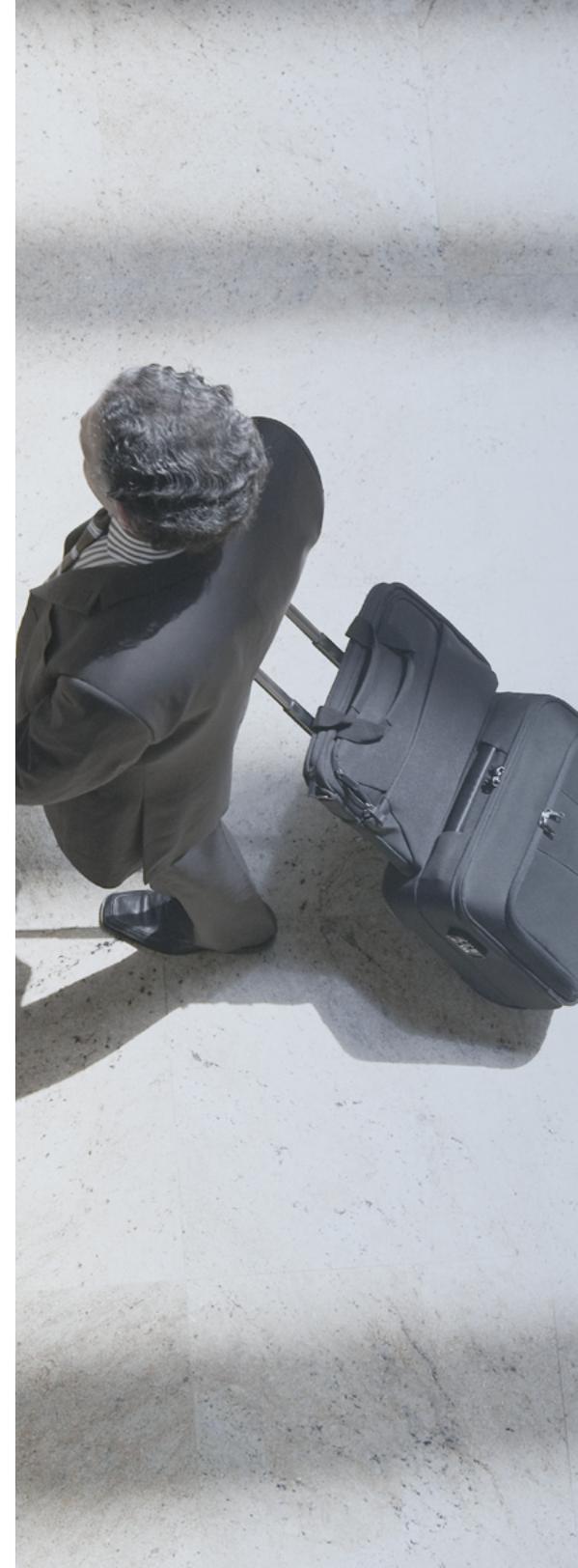
2) Une copie de votre Code de déontologie¹¹

Votre Code de déontologie est un guide indispensable pour la prise de décision. L'avoir toujours en main vous permet, par exemple, d'expliquer à votre interlocutrice ou interlocuteur que vous ne pouvez pas accepter un mandat ou poser un geste contrevenant à vos obligations déontologiques.

3) Une copie du Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés¹²

Lorsque vous avez un différend avec votre cliente ou client relativement au compte d'honoraires, le Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés offre une procédure de conciliation gratuite menée par le syndic de l'Ordre. Seule votre clientèle peut faire appel à l'Ordre pour obtenir ce service.

En ayant ce document disponible pour votre cliente ou client, vous pouvez l'informer que ce mécanisme existe et qu'elle ou il doit recourir à la conciliation du syndic de l'Ordre avant de demander l'arbitrage, si un différend survient quant au montant d'un compte pour services professionnels, ce qui permet d'éviter autant que possible des procédures judiciaires longues et coûteuses¹³.



Le mandat est le fondement de tout service professionnel.

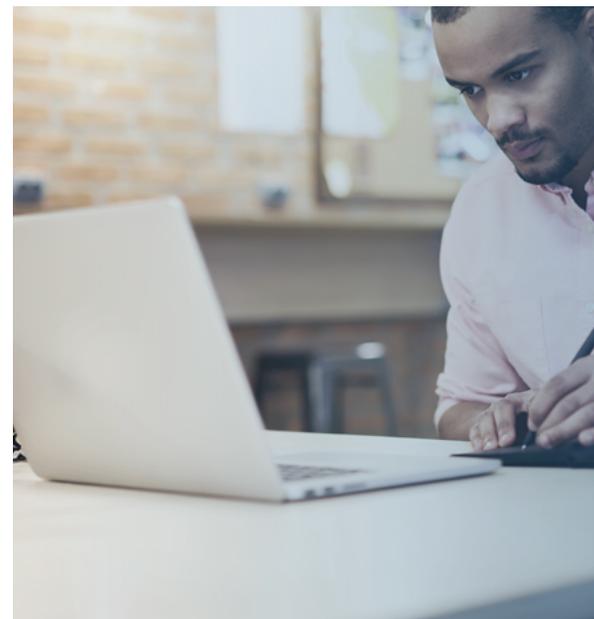
En tant que CRHA | CRIA travaillant en consultation, vous savez qu'obtenir un mandat clair est le meilleur moyen de bien répondre aux besoins de votre clientèle. Il est donc essentiel de bien comprendre les besoins, de prendre le temps de discuter de tous les aspects du mandat qu'on désire vous confier et de consigner au dossier¹⁴ le plus clairement possible les conditions et les modalités sur lesquelles vous vous êtes entendus. Le meilleur moyen de vous assurer que chaque partie est sur la même longueur d'onde consiste à rédiger une offre de service en bonne et due forme qui décrit explicitement les attentes, notamment la nature, l'étendue et les limites du mandat, de même que les actions que vous envisagez de mettre en œuvre.

Vous devez éviter d'entreprendre des travaux pour lesquels votre préparation est incertaine ou si vous ne disposez pas de toute l'information nécessaire. De même, vous ne devez jamais accepter un mandat qui requiert des compétences que vous n'avez pas¹⁵.

De plus, vous êtes libre d'accepter ou de refuser un mandat. Cependant, vous ne devez pas vous engager dans un trop grand nombre de mandats, au risque de négliger les intérêts de votre clientèle ou de faillir à vos obligations professionnelles¹⁶. Établir un mandat clair vous permet de mettre toutes les chances de votre côté pour offrir un service de qualité, tout en utilisant pleinement vos compétences professionnelles.

Il peut arriver qu'un fait nouveau vienne modifier l'ampleur ou les modalités du mandat en cours de réalisation. Lorsque vous vous trouvez dans une telle situation, vous devez rapidement en informer la personne mandante et obtenir son consentement avant de poursuivre¹⁷. Vous devez aussi l'aviser du coût approximatif et prévisible de ces services additionnels touchant aussi bien les déboursés que les honoraires¹⁸. La modification apportée au mandat doit bien sûr être consignée au dossier. Enfin, vous devez rendre compte régulièrement à la cliente ou au client du progrès de l'exécution de votre mandat¹⁹.

Il est à noter que les CRHA | CRIA doivent engager pleinement leur responsabilité civile et qu'il est interdit d'insérer une clause excluant cette responsabilité civile personnelle dans leur mandat ou contrat de services professionnels²⁰.



La détention des sommes en sept étapes clés

Le Règlement sur la détention de sommes par les professionnelles et professionnels agréés de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec adopté en 2020 permet aux CRHA | CRIA de demander des avances d'argent à leur clientèle pour la réalisation d'un mandat. L'utilisation de ces fonds est étroitement encadrée par le Règlement.

Voici les sept pratiques à adopter pour répondre à vos obligations à cet égard :

1 | Dans votre offre de service, convenez avec la personne mandante des sommes demandées en avance pour réaliser le mandat.

Ce faisant, toutes les parties sont au fait des sommes demandées, évitant ainsi les malentendus. Cela permet aussi de prévoir la facturation qui devra être effectuée à la fin du mandat.

Personne mandante : la personne qui fait appel au service du professionnel.

Ex. : Je possède un compte client auprès d'une entreprise, et il est possible que je conclue plusieurs contrats au sein de cette organisation, chacun impliquant la prestation de services distincts à des personnes différentes. Dans ces circonstances, la limite d'avance d'honoraires sera fixée à 10 000 \$ par contrat avec la personne de l'entreprise avec laquelle j'ai conclu un accord de service.

2 | Indiquez à votre clientèle quel est l'usage prévu des sommes demandées en avance. Le montant maximal sera toujours de 10 000 \$ par personne mandante²¹, même si elle vous confie plusieurs mandats.

Il est à noter que les sommes remises à l'avance ne peuvent être utilisées que pour deux raisons²² :

- Payer vos honoraires
- Couvrir des dépenses liées à un mandat (frais de déplacement ou paiement d'un fournisseur externe, par exemple)

3 | Déposez le montant dans le compte d'un établissement financier canadien²³ et remettez un reçu.

- Le compte bancaire doit être à votre nom ou au nom de la compagnie pour laquelle vous exercez (compte d'entreprise si vous êtes consultant, par exemple).
- Un reçu doit obligatoirement être remis à la personne mandante et doit contenir les renseignements prévus au Règlement²⁴. Vous devez aussi en conserver une copie pour vos dossiers.

4 | Assurez-vous de tenir un registre indiquant chaque transaction en lien avec la réception, le retrait ou l'utilisation des sommes.

- Le registre doit contenir les renseignements prévus au Règlement²⁵.
- Ce document permet d'avoir un portrait complet de toutes les avances d'argent que vous recevez de la part de votre clientèle et de l'utilisation qui en est faite. Il pourra être vérifié lors d'une inspection professionnelle de l'Ordre²⁶ ou servir de preuve en cas de litige.
- Comme pour tout dossier professionnel, le registre ainsi que les livres et pièces comptables, dont les reçus, doivent être conservés de manière à en assurer la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des données et des renseignements, pendant au moins trois ans à compter de la date du dernier service rendu²⁷.

5 | Informez régulièrement votre clientèle de l'avancement de vos travaux.

Ainsi, chaque partie saura si l'argent remis a été utilisé et si c'est le cas, pour quelles raisons.

6 | Retournez toute somme non utilisée dans un délai maximum de 12 mois²⁸.

Le délai de 12 mois se calcule à partir de la date de la réception du montant d'argent.

7 | Produisez une déclaration annuelle.

Cette déclaration est obligatoire et peut se faire à l'occasion du renouvellement de votre adhésion à l'Ordre. Un formulaire à cet effet est fourni par l'Ordre²⁹.

Vos recommandations doivent tenir compte de tous les aspects de la situation.

En tant que CRHA | CRIA, vous possédez les compétences nécessaires pour faire des recommandations à votre clientèle. Toutefois, avant de faire une recommandation, vous devez tenir compte de toutes les informations transmises par la cliente ou le client, mais aussi de tous les faits et les observations recueillis sur le sujet, y compris le fruit de vos recherches, et ce, en observant les meilleures pratiques en la matière³⁰. Vous devez à tout prix éviter de donner des avis ou des conseils contradictoires. Il est donc important de chercher à avoir une connaissance complète et approfondie des faits avant de vous prononcer³¹.

De plus, vous devrez prendre position et déterminer la meilleure solution possible pour résoudre un problème, dans le respect des règles. Cependant, même si elle vous semble la meilleure, la solution peut comporter des risques potentiels, inhérents et prévisibles et entraîner des répercussions que vous devez absolument révéler à votre cliente ou client³². Vous devez également veiller à documenter ces mises en garde et vos recommandations au dossier³³.



La publicité professionnelle n'est pas banale et elle est fortement réglementée.

En matière de publicité, les règles visent à interdire des pratiques qui pourraient dévaloriser la profession en forçant les CRHA | CRIA à s'engager dans une rivalité.

Vous devez donc vous assurer que la publicité qui vous concerne respecte les exigences du Code de déontologie. Votre publicité professionnelle doit respecter les critères suivants :

- Votre nom et votre titre professionnel doivent toujours apparaître dans votre publicité³⁴.
- À titre de CRHA | CRIA, vous détenez des connaissances spécialisées dans des domaines de pratique propres à la profession. Si, dans votre publicité, vous vous attribuez des habiletés, des qualités ou des compétences supérieures à celles qui sont généralement fournies par les membres de la profession RH, vous devez être en mesure de le justifier. Par exemple, lorsque vous prétendez être expert d'une technique, d'un outil ou d'une méthode particulière (p. ex. : coach, médiateur, spécialiste en évaluation psychométrique, etc.), vous devez détenir la formation ou la certification qui en fait foi. Il en va de même si vous attribuez à vos services un avantage particulier, certaines caractéristiques de rendement ou encore une promesse d'en retirer un avantage pécuniaire : vos propos doivent s'appuyer sur une méthodologie rigoureuse et valide, par exemple sur les résultats d'études scientifiques³⁵.
- Dans le même ordre d'idée, si vous recommandez une ressource à une cliente ou un client en prétendant qu'elle est compétente, vous devez être en mesure de le justifier.
- Il est à noter que vous ne pouvez pas partager vos honoraires avec une autre personne que dans la mesure où ce partage correspond à une répartition des responsabilités et des services³⁶. C'est donc dire que vous ne pouvez pas retenir de prime de référencement, par exemple, si les services d'une ressource que vous avez référée à votre cliente ou client sont retenus.
- Les témoignages d'appui ou de reconnaissance qui vous concernent ou qui concernent votre cabinet sont interdits. Vous ne pouvez donc jamais publier des témoignages de satisfaction de votre clientèle, même s'il s'agit du PDG d'une grande compagnie pour laquelle vous avez effectué un mandat. Toutefois, il existe une exception à ce principe : les prix d'excellence, les bourses et autres mérites soulignant votre contribution à la profession sont autorisés³⁷.
- Dans votre publicité, vous ne pouvez pas dénigrer ou dévaloriser un ou une CRHA | CRIA ou tout autre professionnel ou professionnelle³⁸.
- Vous devez conserver une copie intégrale de toute publicité durant au moins trois ans suivant la date de sa dernière diffusion ou publication et en remettre une copie au syndic au besoin³⁹.
- Lorsque vous utilisez le symbole graphique de l'Ordre dans votre publicité, vous devez joindre l'avertissement suivant : « Cette publicité n'est pas faite par l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec et n'engage pas la responsabilité de l'Ordre »⁴⁰.

Références

¹ Articles 32 et 33 al. 2 par. 1 du Code de déontologie.

² Article 3.01 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

³ Article 3.02 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

⁴ Article 3.03 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

⁵ Article 3.04 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

⁶ Article 3.05 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

⁷ Article 2.05 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

⁸ Articles 1.03 et 2.05 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

⁹ Article 2.04 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

¹⁰ Article 3.03 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

¹¹ Article 3.04 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

¹² Article 3.04 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

¹³ Article 2.02 du Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés.

¹⁴ Articles 2.01 et 2.02 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

¹⁵ Article 4 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

¹⁶ Article 18 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

¹⁷ Article 38 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

¹⁸ Article 42 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

¹⁹ Article 45 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.²⁰ Article 31 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

²¹ Article 1 du Règlement sur la détention de sommes par les membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

²² Article 4 du Règlement sur la détention de sommes par les membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

²³ Article 3 du Règlement sur la détention de sommes par les membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

²⁴ Article 2 du Règlement sur la détention de sommes par les membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

²⁵ Article 6 du Règlement sur la détention de sommes par les membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

²⁶ Article 7 du Règlement sur la détention de sommes par les membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

²⁷ Article 9 du Règlement sur la détention de sommes par les membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

²⁸ Article 5 du Règlement sur la détention de sommes par les membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

²⁹ Article 10 du Règlement sur la détention de sommes par les membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

³⁰ Article 3 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

³¹ Article 38 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

³² Article 39 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

³³ Article 2.02 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

³⁴ Article 61 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

³⁵ Article 63 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

³⁶ Article 29 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

³⁷ Article 64 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

³⁸ Article 65 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

³⁹ Article 70 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.

⁴⁰ Article 71 du Code de déontologie des conseillers en ressources humaines agréés.



**CODE DE
DÉONTOLOGIE**

Besoin d'information?

514-879-1636
1-800-214-1609

deontologie@ordrecrha.org

1200, av. McGill College - 14^e étage
Montréal QC H3B 4G7

514-879-1636 / 1-800-214-1609

info@ordrecrha.org

ordrecrha.org

CRHA

Ordre des conseillers
en ressources
humaines agréés