GUIDE PRATIQUE

SUR LA TENUE DES DOSSIERS PROFESSIONNELS

CRHA

Ordre des conseillers
en ressources
humaines agréés

TABLE DES MATIÈRES

03
INTRODUCTION

04
POURQUOI OUVRIR UN DOSSIER ?

05
QUI EST VOTRE CLIENT ?

06 - 07
COMMENT SAVOIR S'IL FAUT OUVRIR UN DOSSIER ?

08 - 09
QUEL EST LE CONTENU À INTÉGRER AU DOSSIER ?

10
QUEL EST LE FORMAT À PRIVILÉGIER POUR L'OUVERTURE ET LA TENUE DU DOSSIER ?

10
À QUEL ENDROIT LES DOSSIERS DOIVENT-ILS ÊTRE CONSERVÉS ?

10
Y A-T-IL UNE MÉTHODE DE CONSIGNATION À PRIVILÉGIER ?

11 - 12
LE CLIENT PEUT-IL AVOIR ACCÈS À SON DOSSIER ?

13
QUEL EST LE DÉLAI DE CONSERVATION DES DOSSIERS ?

14
SI VOUS CESSEZ D'EXERCER ?

14
CONCLUSION

15
ANNEXE 1 :
OUTIL DE PRISE DE NOTES

16 - 18
ANNEXE 2 :
AIDE-MÉMOIRE POUR LA RÉDACTION D'UNE ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ

INTRODUCTION

Dans le cadre de sa mission de protection du public, l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés met à votre disposition ce guide pratique sur la tenue des dossiers professionnels.

À titre de CRHA | CRIA, vous avez l'obligation de vous conformer au Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec, ci-après nommé le Règlement.

Ce guide pratique est construit de façon à obtenir rapidement des réponses aux questions les plus susceptibles d'être posées en matière de tenue des dossiers professionnels. Il se veut un outil de référence simple et accessible qui met en relief certaines de vos obligations professionnelles. Il ne constitue toutefois pas un avis juridique et vous devez toujours vous référer à votre Code de déontologie ainsi qu'aux lois et règlements en vigueur. Vous y trouverez de plus des listes non exhaustives de bonnes pratiques, des exemples, ainsi que des outils de référence.

POURQUOI OUVRIR UN DOSSIER ?

Quel que soit votre domaine d'expertise, l'exercice de votre profession à titre de CRHA | CRIA implique de suivre une démarche structurée. Ainsi, en réalisant différentes étapes telles que des rencontres, des discussions, des recherches, des analyses et des conseils, vous accompagnez vos clients avec l'objectif de répondre adéquatement à leurs besoins. Vos dossiers professionnels ont pour fonction de consigner un ensemble de données importantes et de garder trace de chacune de ces étapes.

La prise de notes s'avère également un élément essentiel à la bonne tenue de vos dossiers. Elle peut vous servir à exposer une situation à vos clients, à prendre la décision d'intervenir ou non dans un dossier ou à vous préparer aux risques prévisibles associés à une décision. En effet, si un membre du public se plaint de la manière dont vous avez agi dans un dossier, vous devrez fournir les notes de votre dossier au syndic qui mènera l'enquête. Elles contribueront à déterminer si vous avez agi avec professionnalisme en respectant les règles de l'art de la profession[1].

1. Articles 2,3 et 4 du Code de déontologie.

QUI EST VOTRE CLIENT ?

Le Règlement prévoit que vous devez tenir, à l'endroit où vous exercez votre profession, un dossier pour chacun de vos clients[2] . Toutefois, la notion de client varie selon votre type de pratique et l'endroit où vous exercez votre profession. Si vous exercez en cabinet de consultation, vous devez ouvrir un dossier pour chacun de vos **clients**, soit tous les individus qui vous consultent ou retiennent vos services professionnels[3]. Si vous exercez en entreprise, vous n'avez qu'un seul et unique client : **l'entreprise** qui vous emploie.

Lorsque vous êtes employé d'une entreprise ou d'une organisation, les obligations contenues au Règlement sont toutes applicables. Vos différents dossiers doivent par conséquent respecter vos obligations professionnelles de tenue de dossiers. Dans votre pratique quotidienne, vous avez à répondre à un ou plusieurs supérieurs hiérarchiques qui ont recours à vos services professionnels. Dès la réception d'un mandat, vous devez procéder à l'ouverture d'un dossier, noter la nature et l'étendue du mandat, les personnes concernées et les risques inhérents au dossier. En cas de doute quant à la nature de votre mandat, faites-le confirmer par un supérieur hiérarchique. Lorsque vous n'avez pas accès au dossier ou ne pouvez y inscrire régulièrement l'information sur les services professionnels rendus, vous devez vous constituer un dossier personnel et y noter les renseignements requis[4]. Lorsque la responsabilité du dossier est partagée, vous devez signer ou parapher toute inscription ou tout rapport que vous y introduisez.

Quelle que soit l'identité du client, il est primordial d'ouvrir et de bien documenter vos dossiers jusqu'au moment où vous cessez de rendre des services professionnels à la personne concernée par ce dossier.

2. Article 2.01 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 2.01 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.
4. Articles 2.02 et 2.07 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

COMMENT SAVOIR S'IL FAUT OUVRIR UN DOSSIER ?

Certaines situations ne nécessitent pas l'ouverture d'un dossier. Afin de mieux évaluer la pertinence d'ouvrir un dossier, soulignons d'abord que dans votre pratique, vous offrez des conseils professionnels qui relèvent d'**un rôle d'expert** ou d'un **rôle-conseil**. La nature de l'intervention constitue un critère important pour déterminer si l'on doit procéder ou non à l'ouverture d'un dossier.

RÔLE D'EXPERT

INTERVENTION PONCTUELLE DE TYPE INFORMATIVE OU SITUATIONNELLE

Vous vous trouvez dans cette situation lorsque les questions qui vous sont adressées relèvent, par exemple, d'une demande d'information ou de précision quant à une norme, une règle, une convention, un article de loi, un contrat, etc.

Dans ce type de situations, les réponses s'appuient toujours sur une norme clairement établie et **il n'est habituellement pas nécessaire d'ouvrir un dossier** pour y noter les détails du conseil et du service rendu, à moins que les réponses comportent une certaine complexité ou qu'elles soient inhabituelles. Vous pouvez alors consigner une note à cet effet, sans nécessairement ouvrir un dossier complet.

EXEMPLES CONCRETS DE SITUATIONS POUVANT NE PAS NÉCESSITER L'OUVERTURE D'UN DOSSIER

- Un employé vous pose une question sur ses conditions de travail.
- Un gestionnaire vous consulte sur les principes de la gradation des sanctions.
- Un employé vous questionne sur les possibilités de carrière dans l'entreprise.
- Un gestionnaire vous consulte sur le fonctionnemen du programme de gestion de la performance.
- Un employé vous pose une question sur la politique en matière de harcèlement au travail.

MISE EN SITUATION :

Vous exercez à titre de CRHA généraliste en gestion des ressources humaines en entreprise. Le directeur des opérations vous téléphone pour vous demander de l'accompagner dans la réalisation du processus de gestion de la performance de son équipe. Étant donné les mouvements de main-d'œuvre prévus dans les prochaines années, il souhaite également bénéficier de votre expertise pour créer un plan de relève. Il vous fait aussi part de son inquiétude puisqu'il a constaté un climat de travail malsain dans l'une des équipes sous sa supervision. Il aimerait prendre rendez-vous avec vous pour bénéficier de vos conseils.

COMBIEN DE DOSSIER(S) DEVREZ-VOUS OUVRIR ?

Dans cette situation, le directeur des opérations requiert vos services professionnels pour trois mandats distincts :

1. L'accompagner dans le processus de gestion de la performance de son équipe.
2. Créer un plan de relève en prévision des mouvements de main-d'œuvre.
3. Recevoir des conseils afin de rétablir un bon climat d'équipe.

Puisque vous offrirez des services professionnels différents pour chacun de ces trois mandats, vous devrez ouvrir **trois dossiers distincts**, même si les trois requêtes proviennent de la même personne.

RÔLE CONSEIL

Vous exercez un rôle-conseil lorsque la situation qui vous est exposée présente une certaine complexité. Par exemple, aucune réponse facile ne peut être apportée à cette problématique, car elle contient des éléments relationnels, conflictuels ou historiques, ou encore il apparaît que, pour rendre votre service professionnel, vous aurez à prendre connaissance des nombreux aspects de la situation et à les confronter aux règles, aux précédents, aux meilleures pratiques, etc. Votre conseil sera le résultat d'une analyse et d'une réflexion propres à la situation.

Dans ce contexte, **il est indispensable d'ouvrir un dossier** et d'y conserver une trace des éléments qui ont guidé votre réflexion et qui donnent pleinement son sens à votre conseil professionnel.

La plupart des conseils que vous prodiguez sont basés sur une analyse précise de la situation. Un seul événement nouveau peut modifier l'essence même de ces conseils. C'est pourquoi il est également important de tenir à jour le dossier en y ajoutant toute note ou tout document s'y rattachant. Il faut aussi considérer l'importance de la note du point de vue du client et de l'ensemble du dossier. Si l'information vient modifier ou renforcer un point de vue, il sera pertinent de le mentionner au dossier.

EXEMPLES CONCRETS DE SITUATIONS NÉCESSITANT L'OUVERTURE D'UN DOSSIER

1. DOSSIER CONCERNANT UN SUIVI AUPRÈS D'UN CLIENT PARTICULIER :

- Vous êtes partenaire d'affaires pour une division de votre organisation et votre client principal est la vice-présidente de cette division.
- Vous accompagnez un client dans ses activités de gestion et vous effectuez des rencontres hebdomadaires avec lui.
- Vous animez un comité de relations de travail de la division. Lors de ces rencontres, vous apportez de l'information concernant les programmes RH de l'entreprise, ou vous proposez des stratégies de gestion.

À noter que ces dossiers ne contiennent pas nécessairement une date de fin, il peut s'agir d'un suivi en continu auprès de votre client.

2. DOSSIER CONCERNANT UN SUIVI AUPRÈS D'UNE OU DE PLUSIEURS AUTRES PERSONNES :

- On vous met au courant d'une situation de conflit entre deux employés et l'un d'entre eux vient se plaindre de la situation.
- Un employé est victime d'un accident de travail.
- Vous êtes appelé à donner votre avis sur le plan de développement ou d'accompagnement professionnel d'un cadre.
- On vous demande de faire une enquête à la suite du dépôt d'une plainte pour harcèlement psychologique au travail.
- Vous êtes amené à traiter une situation disciplinaire.

3. DOSSIER CONCERNANT UN PROJET QUI VOUS A ÉTÉ CONFIÉ :

- Vous êtes responsable de la révision du programme annuel d'appréciation de la performance de l'entreprise.
- Vous négociez une lettre d'entente avec le syndicat.
- On vous sollicite pour élaborer une nouvelle politique d'entreprise.
- Vous êtes appelé à pourvoir un poste vacant.
- Vous devez effectuer la mise en place d'un programme de prévention, d'éducation ou de sensibilisation.
- On fait appel à vos services de consultation pour un mandat en développement organisationnel.
- Vous êtes responsable d'un exercice de maintien de l'équité salariale.

Vous pouvez tenir un dossier de projet dans lequel sont consignées les informations pertinentes au déroulement de l'intervention.

QUEL EST LE CONTENU À INTÉGRER AU DOSSIER ?

LE RÈGLEMENT PRÉVOIT QUE LES INFORMATIONS SUIVANTES DOIVENT APPARAÎTRE DANS CHACUN DE VOS DOSSIERS[5] :

1 LA DATE D'OUVERTURE DU DOSSIER

2 LE NOM, L'ADRESSE ET LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU CLIENT

3 UNE DESCRIPTION SOMMAIRE DES MOTIFS DE LA CONSULTATION

Les motifs de consultation concernent le mandat qu'on vous attribue. Il s'agit de présenter à votre client une offre de service. La meilleure manière de présenter un mandat consiste à le reformuler d'une manière précise.

PAR EXEMPLE :

- Mandat convenu;
- Étapes de réalisation;
- Livrables;
- Coûts;
- Échéanciers;
- Suivis.

4 UNE DESCRIPTION DES SERVICES PROFESSIONNELS RENDUS ET LEUR DATE :

Chaque activité que vous effectuez constitue un service professionnel rendu. Il peut s'agir de rencontres, de discussions, de recherches, de formations données, etc. Vous devez indiquer la date de réalisation de chaque activité.

5 LES RECOMMANDATIONS FAITES AU CLIENT

Les recommandations faites au client sont l'essence même du service professionnel rendu. Il peut s'agir de suggestions, de remarques, de mises en garde ou d'avis. Vous devez indiquer les bénéfices pour le client de chacun de vos conseils, mais aussi l'informer **des risques inhérents et prévisibles** associés à la solution envisagée[6]. Par exemple, les risques légaux ainsi que ceux liés à la réputation, à la santé, au climat de travail, etc.

6 LA CORRESPONDANCE ET LES AUTRES DOCUMENTS APPARTENANT AU CLIENT ET RELATIFS AUX SERVICES PROFESSIONNELS RENDUS

Tous les éléments ayant servi à bâtir la réflexion permettant de donner un conseil professionnel doivent être conservés. Il peut s'agir de notes de discussions, de recherches en jurisprudence, de lectures sur les meilleures pratiques ou de recherches dans l'historique de l'organisation. Les points de vue des différents intervenants sont tous à prendre en considération dans la préparation du conseil et dans l'intervention qui suivra. C'est pourquoi il est important de garder des traces des échanges entre les parties prenantes.

5. 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.
6. Article 39 du Code de déontologie.

PIÈGES À ÉVITER

GARDER TOUTES SES NOTES DANS SON CALEPIN PROFESSIONNEL PLUTÔT QUE LES CLASSER AU BON DOSSIER.

Le calepin professionnel est souvent un outil général pour la prise de notes ou pour lister les tâches à effectuer. Il n'est donc pas toujours complet ni précis et les informations qui s'y retrouvent ne sont pas toujours retranscrites dans chacun des dossiers. De plus, dans beaucoup de cas, le calepin est conservé par le CRHA | CRIA dans son bureau et n'est pas nécessairement accessible aux personnes autorisées en cas d'absence. Si vous utilisez un calepin professionnel, il est important de préserver la confidentialité des informations qui y sont contenues et de copier ou retranscrire les notes pertinentes dans chacun de vos dossiers professionnels. Vous pouvez également séparer les sections de votre calepin, de façon à y retrouver des pages réservées à vos clients ou à vos dossiers principaux. Vous devez toujours être prudent dans la manière dont vous le conservez. Par exemple, il est recommandé de le ranger dans un tiroir verrouillé.

NE PAS METTRE ASSEZ DE NOTES AU DOSSIER OU, À L'INVERSE, SURCHARGER LE DOSSIER.

La prise de notes doit permettre une compréhension claire des faits et des recommandations. Il est donc important de consigner toute l'information pertinente pour le suivi du dossier. Toutefois, un dossier contenant trop d'éléments peut porter à confusion. Il faut donc s'en tenir aux éléments significatifs qui permettront de faire un suivi juste et rigoureux et assureront un traitement équitable à toutes les parties prenantes.

OUBLIER D'IDENTIFIER LA SOURCE OU LA DATE LORSQU'ON OBTIENT UNE NOUVELLE INFORMATION.

Les dossiers doivent faire état de vos avis et de vos conseils. Obtenir une nouvelle information peut entraîner une modification à votre mandat. Que la nouvelle information provienne d'une discussion, d'une source théorique ou du résultat d'une recherche, il est important de citer la source et la date à laquelle vous l'avez obtenue afin d'en garder une trace.

OUTIL : Un outil de prise de notes est présenté à l'annexe 1.

QUEL EST LE FORMAT À PRIVILÉGIER POUR L'OUVERTURE ET LA TENUE DU DOSSIER ?

Il y a plusieurs manières d'ouvrir un dossier et de prendre des notes. Le Règlement n'impose pas de technique à cet effet et les dossiers peuvent être créés en format papier ou électronique ou en combinant les deux.

Toutefois, vous devez toujours prendre toutes les dispositions pour préserver le secret des renseignements de nature personnelle ou confidentielle contenus aux dossiers[7]. Afin de vous assurer que seules les personnes autorisées puissent y avoir accès, il est important de consigner les informations au bon endroit et de ne pas les divulguer aux personnes non autorisées ni en discuter avec elles.

7. Section IX du Code de déontologie.

À QUEL ENDROIT LES DOSSIERS DOIVENT-ILS ÊTRE CONSERVÉS ?

Le Règlement indique que les dossiers doivent être conservés dans un local ou un meuble auquel les personnes non concernées n'ont pas librement accès et qui peut être verrouillé[8]. Si vous utilisez l'informatique, vous devez aussi prendre les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la protection des renseignements personnels ou confidentiels.

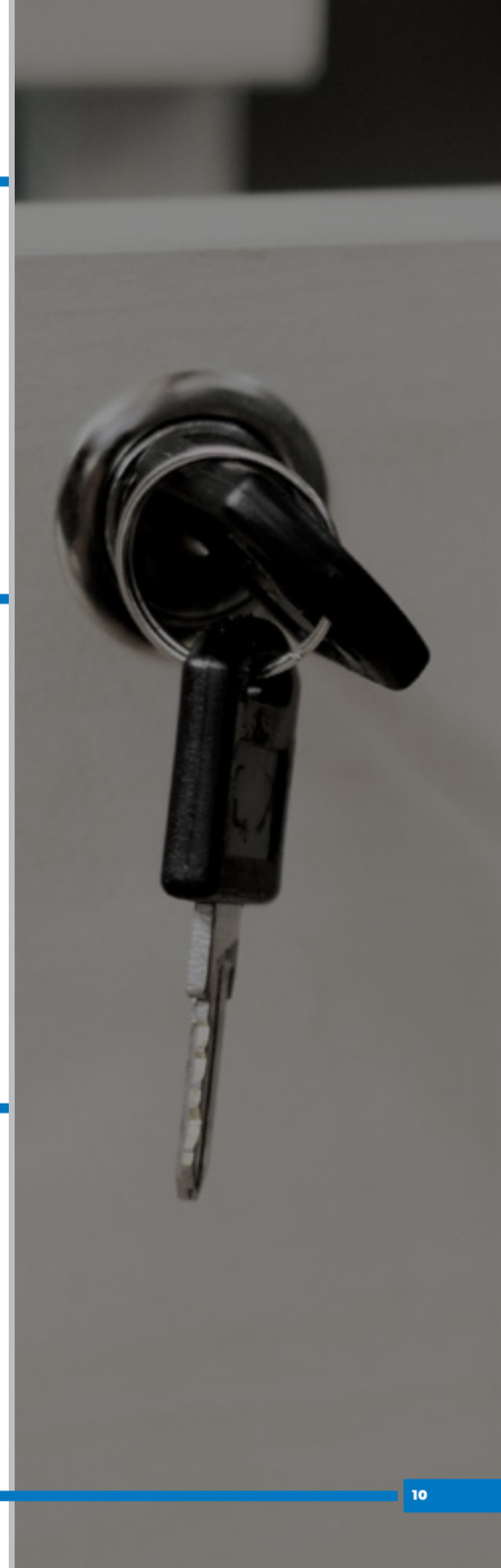
BONNES PRATIQUES :

- Rassemblez les classeurs de vos dossiers à un seul endroit et verrouillez-les.
- Dotez-vous de classeurs à l'épreuve du feu.
- Fermez les bureaux et les locaux à clé.
- Ne rangez pas vos clés dans un tiroir non verrouillé.
- Veillez à limiter l'accès des dossiers informatiques uniquement aux personnes autorisées.

8. 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.

Y A-T-IL UNE MÉTHODE DE CONSIGNATION À PRIVILÉGIER ?

Il est important d'avoir une méthode rigoureuse de prise de notes et de consignation des différents éléments au dossier. Dans tous les cas, vos dossiers doivent vous permettre de retrouver toutes les activités qui vous ont amené à donner un conseil professionnel spécifique à votre client. Une structure de consignation des avis et conseils par dossier professionnel ou par portefeuille client permet d'assurer que les décisions sont prises sur des faits et en considérant tous les aspects d'une situation. Habituellement, les notes sont conservées de manière chronologique, chaque activité étant inscrite selon le fil des événements, mais rien n'empêche de procéder autrement.



LE CLIENT PEUT-IL AVOIR ACCÈS À SON DOSSIER ?

En ce qui a trait à vos dossiers professionnels, vous devez savoir que vos clients ont un droit d'accès aux documents qui les concernent et de rectification de ceux-ci[9].

LE CRHA | CRIA QUI REÇOIT UNE DEMANDE À CET EFFET DOIT RESPECTER LES RÈGLES SUIVANTES :

- Votre client peut demander de prendre connaissance des documents qui le concernent dans son dossier. Il faut alors lui donner accès au plus tard dans les vingt jours (civils) de la demande.
- Votre client peut demander une copie des documents qui le concernent dans son dossier. Des frais raisonnables peuvent être facturés au client (ce n'est pas obligatoire, ce service peut aussi être gratuit). Ces frais ne doivent pas excéder le coût d'une reproduction ou d'une transcription de documents ni le coût de transmission d'une copie.
- Avant d'effectuer les copies, la transcription ou la transmission, vous devez informer votre client du montant approximatif qu'il devra payer.
- Le seul motif vous permettant de refuser à votre client l'accès à un renseignement contenu dans un dossier qui concerne son organisation serait parce que cette divulgation entraînerait vraisemblablement un préjudice grave pour votre client ou pour un tiers.
- En outre, votre client peut demander la rectification d'informations contenues à son dossier et qui sont inexactes, incomplètes ou équivoques, et la suppression de tout renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier. Votre client peut aussi verser au dossier les commentaires qu'il a formulés par écrit.

Toutefois, même s'il s'agit de votre client, vous ne pouvez pas lui divulguer un renseignement de nature personnelle ou confidentielle, ou en discuter avec lui, s'il n'y est pas autorisé.

Vous devez prendre les mesures nécessaires pour que vous, vos collègues, vos collaborateurs et les personnes que vous avez sous votre responsabilité ou sous votre supervision ne divulguent pas ou ne se servent pas de tels renseignements qui viennent à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions[10].

9. Articles 52 à 60 du Code de déontologie.
10. Article 51.2 du Code de déontologie.

MISE EN SITUATION N° 1 :

Vous êtes responsable de gérer le retour au travail d'un employé après une absence pour maladie. Le gestionnaire de l'employé en question souhaite vous rencontrer pour discuter du dossier en vue de son retour au travail.

QUELS RENSEIGNEMENTS ÊTES-VOUS EN DROIT DE PRÉSENTER AU GESTIONNAIRE ?

Seulement la description des limitations fonctionnelles et des accommodements nécessaires sera présentée au gestionnaire. Le diagnostic concernant l'employé sera consigné au dossier, mais ne sera pas révélé au gestionnaire, puisqu'il s'agit d'un renseignement de nature personnelle et confidentielle.

MISE EN SITUATION N° 2 :

Vous agissez à titre de CRHA consultant en recrutement et votre client vous demande la date de naissance du candidat qu'il souhaite retenir.

POUVEZ-VOUS LUI DIVULGUER CETTE INFORMATION ?

Vous ne pouvez pas lui divulguer cette information puisqu'il s'agit d'un renseignement personnel ainsi que d'un motif potentiel de discrimination. Vous devez donc expliquer la situation à votre client et lui mentionner que lui divulguer cette information irait à l'encontre de vos obligations déontologiques.

MISE EN SITUATION N° 3 :

Sylvie est technicienne à la paie dans votre équipe. Elle n'est pas CRHA et n'est donc pas soumise aux obligations du Code de déontologie, mais elle a accès à une multitude de renseignements personnels ou confidentiels.Quels renseignements êtes-vous en droit de présenter au gestionnaire ?

QUE POURRIEZ-VOUS FAIRE POUR PROTÉGER LES RENSEIGNEMENTS AUXQUELS SYLVIE OU D'AUTRES COLLÈGUES ONT ACCÈS DANS LE CADRE DE LEURS FONCTIONS ?

Une bonne pratique consisterait à faire signer une entente de confidentialité à Sylvie ainsi qu'à tous vos autres collaborateurs non tenus par le secret professionnel et autorisés à avoir accès à des renseignements personnels ou confidentiels. Il peut s'agir par exemple des membres de l'équipe ressources humaines, des gestionnaires, du responsable de l'entretien ménager, etc.

OUTIL : Un aide-mémoire pour la rédaction d'une entente de confidentialité est présenté à l'annexe 2.

QUEL EST LE DÉLAI DE CONSERVATION DES DOSSIERS ?

Le Règlement prévoit que les dossiers doivent être tenus à jour jusqu'à la fin du mandat et conservés PENDANT AU MOINS TROIS ANS à compter de la date du dernier service rendu[11].

Cette période de trois ans correspond à la prescription générale du Code civil, un délai à l'intérieur duquel vous pouvez être poursuivi pour faute professionnelle. Il est donc sage de conserver vos dossiers pendant cette période, notamment pour pouvoir répondre à une poursuite dirigée contre vous. Si vous préférez opter pour une conservation électronique, vous pouvez numériser vos documents et déchiqueter leur version papier.

Pour la destruction des documents, il y a lieu d'utiliser une technique permettant une destruction définitive et de prévoir un contrat si la destruction est prise en charge par un tiers[12].

11. 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.

12. Outil complémentaire pertinent : FicheInfo CAIQ – la destruction des documents contenant des renseignements personnels.

MISE EN SITUATION :

Vous exercez à titre de CRHA conseiller en dotation en entreprise et vous avez le mandat de pourvoir un poste. Après le tri des candidatures reçues, vous procédez à des entrevues téléphoniques afin de sélectionner les candidats qui seront retenus pour une première entrevue en personne.

LES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES DOIVENT-ELLES ÊTRE CONSERVÉES AU DOSSIER ?

Oui, puisque, dans le cadre de votre mandat, vous exercez un rôle-conseil afin de pourvoir le poste vacant. Les entrevues téléphoniques font partie du service professionnel que vous offrez et permettent de guider votre réflexion pour la suite du processus de dotation. Par ailleurs, un candidat pourrait porter plainte relativement à la façon dont a été traitée sa candidature.

Vous devez donc conserver au dossier les notes prises lors des entrevues téléphoniques pour une période d'au moins trois ans. À noter que vous n'avez cependant pas l'obligation de conserver les curriculum vitæ des candidats non retenus à l'étape de votre présélection, c'est-à-dire les candidats pour lesquels vous n'avez pas exercé de services professionnels.

L'utilisation des renseignements contenus dans un dossier n'est permise, une fois l'objet du dossier accompli, qu'avec le consentement de la personne concernée, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation établi par règlement du gouvernement.

SI VOUS CESSEZ D'EXERCER ?

Si vous cessez d'exercer votre profession, pour quelque raison que ce soit, vous devez en aviser l'Ordre au plus tard 15 jours avant la date fixée pour la cessation de vos activités professionnelles en vertu du Règlement sur les dossiers d'un conseiller en ressources humaines ou en relations industrielles agréés cessant d'exercer. Si vous avez trouvé un professionnel qui reprendra votre pratique, vous devez également aviser l'Ordre du nom et des coordonnées de cette personne. À défaut d'avoir le nom de votre remplaçant, vous devez aviser l'Ordre de ce fait par poste recommandée 15 jours avant de cesser votre pratique et remettre vos dossiers à l'Ordre à la date fixée pour la cessation de votre pratique. Veuillez noter que si vous exercez votre profession en entreprise, le Règlement sur les dossiers d'un conseiller en ressources humaines ou en relations industrielles agréés cessant d'exercer n'est pas applicable à votre situation.

CONCLUSION

La bonne tenue des dossiers est un élément fondamental de votre pratique à titre de CRHA | CRIA. Ce guide a permis de mettre en lumière certaines de vos obligations professionnelles en la matière, ainsi que de souligner l'importance d'y consacrer le temps nécessaire.

ANNEXE 1 : OUTIL DE PRISE DE NOTES

PRISE DE NOTES

DOSSIER :

CLIENT :

DATE :

SUJET :

NOTES :

SUIVI :

ACTION À ENTREPRENDRE	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE

ANNEXE 2 : AIDE-MÉMOIRE POUR LA RÉDACTION D'UNE ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ

AIDE-MÉMOIRE | ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ

1. PRÉAMBULE

[RAISON D'ÊTRE DE L'ENTENTE.]

LE CONTEXTE DANS LEQUEL S'INSCRIT L'ENTENTE :

EXEMPLES **:** emploi, mandat de consultation, enquête en milieu de travail, mandat de coaching ou autre qui met une personne en contact avec des informations de nature personnelle ou confidentielle ou y donne accès.

LES PERSONNES CONCERNÉES PAR L'ENTENTE :

EXEMPLES : les personnes non soumises au secret professionnel qui se trouvent en contact avec des informations de nature personnelle ou confidentielle dans le cadre de leur pratique. Il peut s'agir d'activités reliées :

- à la paie;
- à l'assurance maladie;
- aux accidents de travail;
- aux caisses de pension;
- aux informations qui touchent les permis de conduire;
- autres.

LES OBJECTIFS POURSUIVIS PAR L'EMPLOYEUR :

EXEMPLE : faire tous les efforts possibles pour protéger les informations de nature personnelle ou confidentielle.

2. INFORMATION PERSONNELLE OU CONFIDENTIELLE

[DÉFINIR L'INFORMATION PERSONNELLE OU CONFIDENTIELLE VISÉE PAR L'ENTENTE.]

Note : Assurez-vous d'identifier avec précision les informations de nature personnelle ou confidentielle, et non seulement sous forme écrite dans l'entente, mais aussi verbalement et en continu auprès de la personne à qui de telles informations sont communiquées. L'information dépend du type de mandat ou des tâches que la personne signataire devra accomplir.

EXEMPLES :

- Données personnelles;
- Coordonnées;
- Dossiers médicaux;
- Listes de clients;
- Secrets commerciaux;
- Affaires;
- Procédés;
- Données techniques ou scientifiques;
- Photographies;
- Logiciels;
- Autres.

3. ENGAGEMENT

[LES GESTES CONCRETS AUXQUELS S'ENGAGE LA PERSONNE SIGNATAIRE AFIN DE RESPECTER L'ENTENTE.]

Note : Prévoyez à l'entente des mesures que la personne s'engagera à prendre pour assurer le respect de la confidentialité des informations.

EXEMPLES *(ATTENTION, IL S'AGIT D'UNE LISTE NON EXHAUSTIVE)* :

- Utiliser l'information personnelle ou confidentielle uniquement aux fins d'exécution des tâches.
- N'utiliser l'information personnelle ou confidentielle que pour l'objet décrit à la présente entente ou pour l'accomplissement du mandat.
- Ne révéler aucune information personnelle ou confidentielle dont j'aurai pris connaissance dans l'exercice de mes fonctions à moins d'y être dûment autorisé.
- Ne pas divulguer ou permettre que soit divulguée l'information personnelle ou confidentielle à un tiers.
- Garder en sécurité tout document, donnée, logiciel, spécimen et matériel confiés par l'employeur ou développés pour lui et traiter l'information personnelle ou confidentielle de la même manière et avec la même diligence que j'applique à celle qui me concerne, en y consacrant tous les efforts et soins raisonnablement requis.
- Assurer un bon système de classement de l'information personnelle ou confidentielle afin que celle-ci se retrouve dans les dossiers prévus pour l'accomplissement de l'objet de la présente entente.
- Conserver l'information personnelle ou confidentielle avec diligence, de façon sécuritaire et en prenant les mesures appropriées afin d'en préserver la confidentialité, notamment en m'assurant que seules les personnes autorisées puissent y avoir accès.
- Informer sans délai mes supérieurs de toute situation ou irrégularité qui pourrait compromettre de quelque façon la sécurité, l'intégrité ou la confidentialité de l'information personnelle ou confidentielle à laquelle j'ai accès.
- Ne conserver à la fin de l'emploi ou du contrat aucune information personnelle ou confidentielle transmise ou recueillie dans le cadre de mes fonctions.
- Remettre à l'autre partie toute l'information personnelle ou confidentielle à la fin de l'exécution du mandat et détruire toute copie ou transcription de cette information, totale ou partielle, sur quelque support que ce soit :
  - à la demande écrite de l'autre partie;
  - à la fin du mandat ou de l'emploi.
- Disposer de façon sécuritaire de tous les documents papier déchiquetés, s'ils contiennent de l'information personnelle ou confidentielle.

4.EXCEPTIONS

[LES SITUATIONS POUR LESQUELLES LES RESTRICTIONS NE S'APPLIQUENT PAS.]

EXEMPLES *(ATTENTION, IL S'AGIT D'UNE LISTE NON EXHAUSTIVE)* :

- Les restrictions ne s'appliquent pas à une information personnelle ou confidentielle du domaine public ou qui a fait l'objet d'une publication licite au moment de sa divulgation.
- Les restrictions ne s'appliquent pas à l'information personnelle ou confidentielle divulguée sur approbation écrite et préalable des parties.
- Aucune disposition de la présente entente ne limite l'obligation de divulguer de l'information personnelle ou confidentielle lorsqu'exigé par la loi, au moyen d'une ordonnance d'un tribunal ou de toute autre autorité compétente, dans la mesure prévue à cette ordonnance.
- En cas d'ordonnance de divulgation, la partie concernée devra d'abord en aviser immédiatement et par écrit l'autre partie.
  Les parties collaboreront afin de vérifier l'ampleur de la divulgation proposée et d'obtenir toute autre mesure appropriée afin de protéger la confidentialité de l'information personnelle ou confidentielle divulguée.

5. DURÉE

[JUSQU'À QUAND L'ENTENTE EST-ELLE EN VIGUEUR?]

INSCRIRE LE MOMENT OÙ PRENDRONT FIN, LE CAS ÉCHÉANT, LES OBLIGATIONS DES PARTIES ÉNONCÉES DANS LA PRÉSENTE ENTENTE.

EXEMPLES :

- Jusqu'à une date précise;
- Jusqu'à la fin de l'exécution du mandat;
- Indéfiniment.

6. ATTESTATION ET SIGNATURE

[COMPRÉHENSION DES DISPOSITIONS DE L'ENTENTE.]

Note : Prévoyez à l'entente une section où la personne attestera par sa signature qu'elle a reçu une explication adéquate de la portée et du contenu de l'entente et qu'elle en a compris les dispositions.

EXEMPLE :

Je reconnais avoir reçu une copie de l'entente de confidentialité applicable à l'information personnelle ou confidentielle à laquelle j'aurai accès dans le cadre de mes fonctions, de l'avoir lue et comprise et je m'engage à me conformer à toutes les conditions et règles d'application qui y sont énoncées. Je réalise que toute violation de ma part de cette entente peut entraîner des mesures administratives ou des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

EMPLOYÉ

DATE

EMPLOYEUR (OU DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, SI APPLICABLE)

DATE

514 879-1636
1 800 214-1609

info@ordrecrha.org

ordrecrha.org

CRHA

Ordre des conseillers
en ressources
humaines agréés