



Ordre des conseillers  
et conseillères d'orientation  
du Québec

## LA TENUE DES DOSSIERS EN ORIENTATION

# **GUIDE RELATIF AUX ASPECTS DÉONTOLOGIQUES ET RÉGLEMENTAIRES**

Document préparé par : Richard Locas, c.o.  
Chargé d'affaires professionnelles

---

Adopté par le Conseil d'administration de l'OCCOPPQ, le 12 mars 2005  
Mis à jour : juillet 2013

**AVERTISSEMENT<sup>1</sup>**

- Le *Guide relatif aux aspects déontologiques et réglementaires* ne constitue pas un avis juridique de l'application du *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec*.
- Il ne remplace pas les politiques qui peuvent être en vigueur dans certains milieux de pratique.
- Il met en relief le minimum requis en matière de tenue de dossiers.
- Les exemples suggérés le sont à titre indicatif et ne constituent pas une liste exhaustive des situations pouvant se présenter.

---

**INTRODUCTION**

La tenue de dossiers fait partie de l'ensemble des responsabilités professionnelles des conseillers d'orientation. Cependant, au-delà des obligations légale et administrative, un dossier bien tenu constitue un instrument clinique important dans la pratique professionnelle. Le dossier permet principalement de garder trace des actions professionnelles posées et il consigne un ensemble de données importantes sur la situation du client. Toutes ces informations servent autant le conseiller d'orientation que le client et peuvent éventuellement être utilisées dans la communication avec d'autres professionnels ou intervenants dans le but d'aider le client.

La diversité des secteurs de pratique en orientation doit également être considérée lorsqu'on aborde la tenue de dossiers. En effet, la pratique de l'orientation en milieu scolaire, employabilité, réadaptation, organisation ou en cabinet privé répond à des réalités et à des contraintes fort différentes. Le conseiller d'orientation doit donc tenir compte d'un ensemble de règles, de procédures et de politiques qui peuvent varier d'un secteur de travail à un autre. Il faut également considérer que notre profession s'appuie sur des cadres théoriques diversifiés et que les approches utilisées dans les processus d'évaluation et d'intervention varient d'un professionnel à l'autre.

Il est donc important d'offrir aux conseillers d'orientation un outil flexible qui vise à les instrumenter relativement à cet aspect de la pratique professionnelle. C'est pourquoi l'OCCOQ met à la disposition de ses membres ce « Guide relatif aux aspects déontologiques et réglementaires » et non pas des normes ou des lignes directrices qui feraient davantage appel aux notions d'obligation et d'encadrement strict et rigide. Le guide vise également à offrir un cadre d'interprétation du règlement de l'OCCOQ en vue de l'intégrer à la pratique professionnelle actuelle.

Le guide de pratique en tenue de dossiers est divisé en six grandes sections et comprend trois annexes qui présentent des exemples de formulaires :

1. La tenue de dossiers, une obligation professionnelle
2. Le respect de la confidentialité
3. Le droit d'accès
4. L'obtention du consentement
5. La nature et le contenu du dossier
6. La fermeture de dossiers
7. La numérisation des dossiers

Annexe I	Exemples de formulaire de consentement libre et éclairé
Annexe II	Exemple de formulaire d'autorisation de transmission d'information
Annexe III	Exemple de formulaire de cessation d'exercice

---

<sup>1</sup> Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement pour alléger le texte.

## 1. La tenue de dossiers, une obligation professionnelle

L'obligation de tenir un dossier pour chacun des clients auprès desquels le conseiller d'orientation intervient se retrouve dans quelques articles de lois et également dans certains règlements. On la retrouve, entre autres, pour les professionnels soumis à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, à l'article 50 du *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements* (c. S-5, r. 3.01) :

**Art. 50** *Un établissement doit tenir un dossier sur chacun des bénéficiaires qui en obtient des services, sauf ceux visés aux articles 45 et 51. Les renseignements exigés du bénéficiaire en vertu de l'article 23 sont conservés au dossier.*

Par ailleurs, le *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec*<sup>2</sup> reprend également cette obligation à l'article 2 et la précise à l'article 8.

**Art. 2** *Sous réserve des articles 11 et 12, le conseiller d'orientation doit tenir un dossier pour chaque client.*

**Art. 8** *Le conseiller d'orientation doit tenir à jour le dossier du client jusqu'au moment où il cesse de lui rendre des services professionnels.*

Le règlement précise l'obligation pour les conseillers d'orientation de tenir un dossier pour chacun de leurs clients à partir du moment où une intervention professionnelle est entamée, mais également de s'assurer de sa mise à jour régulière, jusqu'au moment où le service professionnel est terminé.

Par contre, l'article 10 spécifie que le conseiller d'orientation qui est employé par une société ou une compagnie peut consigner dans le dossier de son employeur les éléments requis par le Règlement sur la tenue de dossiers. Cependant, avant de procéder de la sorte, le conseiller d'orientation doit s'assurer que la confidentialité des dossiers de l'employeur soit garantie, ce qui signifie que personne d'autre que le professionnel ne puisse accéder à ces dossiers sans autorisation préalable du client. D'autre part, l'article 12 précise que le conseiller d'orientation employé par un établissement régi par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* peut consigner les informations requises dans le dossier de l'utilisateur. Notons que cette loi et les règlements qui en découlent encadrent la tenue de dossiers de manière à protéger les droits des usagers ou des clients.

Le client peut se définir comme la personne ou le groupe de personnes à qui le conseiller d'orientation rend des services. Il est important de le distinguer du demandeur de service, du référent ou d'un tiers payeur qui sont malgré tout des clients au sens du Code civil du Québec. Les responsabilités principales du professionnel au niveau de la tenue de dossiers sont à l'égard de la personne ou du groupe objet du service professionnel.

Existe-t-il des situations où le conseiller d'orientation ne doit pas nécessairement tenir de dossier au sens strict précisé par le règlement? La diversité des pratiques professionnelles appelle à une forme d'interprétation de l'obligation d'ouvrir un dossier et interpelle le jugement professionnel des conseillers d'orientation. La nature de l'intervention posée constitue un critère important pour déterminer si l'on doit procéder ou non à son ouverture. La notion même d'intervention peut être définie à l'aide de trois critères :

1. l'action posée par le conseiller d'orientation atteint l'intégrité de la personne, c'est-à-dire qu'elle risque ou cherche à influencer de façon particulière son développement, son état psychique, sa conduite ou le cours de sa vie;
2. l'action posée par le conseiller d'orientation relève de son champ d'exercice et de ses compétences. Autrement dit, il ne s'agit pas d'une action que toute personne aurait pu effectuer;
3. l'action posée suppose la collecte ou la révélation d'informations confidentielles.

---

<sup>2</sup> Ci-après appelé : *Règlement sur les dossiers des membres de l'OCCOQ*

À titre d'exemples :

- ✚ Intervention ponctuelle de type informatif ou situationnel.  
Le conseiller d'orientation peut consigner une note à cet effet, sans nécessairement ouvrir un dossier complet.
- ✚ Intervention en groupe.  
Le conseiller d'orientation doit ouvrir un dossier de groupe où il consigne les informations suivantes :
  - les informations nominatives sur chacun des participants;
  - les notes relatives au consentement libre et éclairé de chacun ou un formulaire signé par chacun des participants ou leur représentant légal;
  - les objectifs poursuivis par l'intervention de groupe;
  - le plan qu'il compte suivre;
  - un résumé ou un sommaire des activités réalisées;
  - une chronologie du déroulement de l'intervention.
 Si des interventions individuelles se déroulent en parallèle du processus de groupe, le conseiller d'orientation ouvre un dossier pour chacun des participants.
- ✚ Intervention communautaire ou intervention éducative en groupe, par exemple la mise en place d'un programme de prévention, d'éducation populaire ou de sensibilisation.  
Le conseiller d'orientation peut tenir un dossier de projet dans lequel il consigne les informations pertinentes au déroulement de l'intervention.

## 2. Le respect de la confidentialité

Le droit de toute personne au respect de sa vie privée est inscrit dans plusieurs lois et règlements. Cette valeur prend toute son importance par l'inclusion, à l'article 9 de la *Charte québécoise des droits et liberté de la personne*, du droit au respect du secret professionnel :

**Art. 9** *Chacun a droit au respect du secret professionnel.  
Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.  
Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel.*

Ce respect de la confidentialité se retrouve aussi à l'article 19 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* :

**Art. 19** *Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom, sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions, dans le cas où la présente loi prévoit que la communication de renseignements contenus dans le dossier peut être requise d'un établissement ou dans le cas où un renseignement est communiqué pour l'application de la Loi sur la santé publique.*

Par ailleurs, le *Code de déontologie* de l'OCQOQ reprend cette obligation à travers une série d'articles portant sur le secret professionnel dont notamment :

**Art. 15** *Le membre doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession. Il ne peut être relevé du secret professionnel que si la loi l'ordonne ou lorsqu'il a obtenu l'autorisation de son client.*

*En vue d'obtenir cette autorisation, le membre doit informer son client des implications de la levée du secret professionnel.*

- Art. 21** *Lorsque le membre demande à un client de lui révéler des renseignements de nature confidentielle ou lorsqu'il permet que de tels renseignements lui soient confiés, il doit informer clairement le client des utilisations diverses qui peuvent être faites de ces renseignements.*
- Art. 22** *Lorsque le membre transmet des renseignements de nature confidentielle, notamment à l'intérieur d'une équipe multidisciplinaire ou d'un programme institutionnel, il doit limiter la transmission de ces renseignements à ceux qui sont utiles, nécessaires et pertinents à l'atteinte des objectifs poursuivis, pourvu qu'il n'en résulte aucun préjudice pour son client.*
- Art. 23** *Le membre qui transmet un rapport à un tiers doit s'assurer d'avoir l'autorisation explicite de son client et que les renseignements qui y apparaissent lui soient préalablement exposés.*
- Art. 24** *Le membre ne doit pas dévoiler ou transmettre des résultats d'une évaluation obtenus à l'aide d'instruments de mesure et d'évaluation sans l'autorisation écrite de son client, sauf dans les cas où l'objet de cette évaluation l'exige.*
- Art. 25** *Le membre ne peut remettre à un tiers, sauf à un autre professionnel compétent, les données brutes et non interprétées inhérentes à une évaluation.*

Ces différentes obligations, qu'elles soient issues des lois ou des règlements de l'OCCOQ, ont un impact sur la tenue de dossiers. Le conseiller d'orientation doit en effet prendre toutes les précautions nécessaires pour préserver la confidentialité de l'information contenue dans ses dossiers. Par ailleurs il doit obtenir une autorisation<sup>3</sup> écrite de son client avant de transmettre toute information protégée par le secret professionnel à une autre personne.

Par ailleurs, cette obligation de respect de la confidentialité doit aussi se traduire au niveau de la conservation des dossiers. Les articles 9 et 10 du *Règlement sur les dossiers des membres de l'OCCOQ* précisent cette responsabilité.

- Art. 9** *Le conseiller d'orientation doit conserver les dossiers dans un local ou un meuble auquel le public n'a pas librement accès et pouvant être fermé à clef ou autrement.*
- Art. 10** *Le conseiller d'orientation doit conserver chaque dossier pendant au moins cinq ans à compter de la date du dernier service professionnel rendu. À l'expiration de ce délai, il peut procéder à la destruction du dossier en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui y sont contenus.*

### **3. Le droit d'accès**

Plusieurs lois, telles la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* reconnaissent et balisent le droit d'accès du client à tout dossier qui serait constitué à son sujet ou toute information dans un dossier qui le concerne. Le droit d'accès suppose également le droit d'obtenir copie en tout ou en partie des documents que le dossier contient et également celui de faire corriger ou modifier les informations qui s'y trouvent.

---

<sup>3</sup> Voir exemple de formulaire d'autorisation de transmission d'information à l'annexe II.

Le droit d'accès d'un client à son dossier est aussi prévu dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, à l'article 17.

**Art. 17** *Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier. Toutefois, l'établissement peut lui en refuser l'accès momentanément si, de l'avis de son médecin traitant ou du médecin désigné par le directeur général de l'établissement, la communication du dossier ou d'une partie de celui-ci causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé de l'usager. Dans ce cas, l'établissement, sur la recommandation du médecin, détermine le moment où le dossier ou la partie dont l'accès a été refusé pourra être communiqué à l'usager et en avise celui-ci.*

Par ailleurs, le *Code de déontologie de l'OCCOQ* précise le droit d'accès du client à son dossier :

**Art. 65** *Le membre doit donner suite, avec diligence et au plus tard dans les 20 jours de sa réception, à toute demande présentée par son client dont l'objet est de prendre connaissance ou d'obtenir copie des documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet.*

*Le membre peut exiger du client des frais raisonnables n'excédant pas le coût de la reproduction ou de la transcription de ces documents et le coût de la transmission d'une copie de ceux-ci.*

*Le membre qui entend exiger de tels frais doit, avant de procéder à la reproduction, à la transcription ou à la transmission, informer le client du montant approximatif qu'il sera appelé à déboursier.*

**Art. 67** *Le membre qui refuse au client l'accès à un renseignement contenu dans un dossier constitué à son sujet, dans le cas où sa divulgation entraînerait vraisemblablement un préjudice grave pour le client ou pour un tiers, ou qui refuse d'acquiescer à une demande de correction ou de suppression de renseignements dans tout document qui le concerne doit l'informer des motifs de son refus et les inscrire au dossier.*

De façon générale, le conseiller d'orientation doit pouvoir assurer au client son droit d'accès à tout dossier ou document qui le concerne. Le refus d'accès constitue une exception et doit se baser sur le risque de préjudice grave, tant pour le client que pour un tiers. Par préjudice grave, il faut entendre un tort que le conseiller d'orientation pourrait causer en donnant accès au dossier à des clients, par exemple à ceux dont l'état mental est fragilisé. Le conseiller d'orientation doit également tenir compte des préjudices qui pourraient être causés à un tiers, en permettant à son client d'avoir accès à des informations qui concernent ce tiers.

## **POUR LES MEMBRES EXERÇANT EN PRATIQUE PRIVÉE**

Afin d'assurer au client son droit d'accès au dossier, l'article 13 du *Règlement sur les dossiers des membres de l'OCCOQ* précise la marche à suivre lorsque le conseiller d'orientation change de lieu d'exercice ou cesse sa pratique professionnelle :

**Art. 13** *Le conseiller d'orientation qui exerce à son propre compte et qui change de lieu d'exercice doit, au plus tard dans les 30 jours du changement, transmettre à tous ses clients un avis indiquant ses nouvelles coordonnées et, selon le cas :*

*1° qu'il détient et maintient toujours les dossiers de ses clients;*

*2° qu'il a confié les dossiers de ses clients à un autre membre, titulaire d'un permis de la même catégorie que le sien, dont il mentionne également les coordonnées.*

Par ailleurs, l'ensemble des dispositions de la section III du règlement s'applique aux conseillers d'orientation en pratique privée qui cessent d'exercer leur profession. Il est donc important pour ceux-ci d'établir une convention de cession<sup>4</sup> de dossiers avec un autre conseiller d'orientation.

#### 4. L'obtention du consentement

La notion de consentement libre et éclairé prend assise sur une valeur primordiale dans la société, soit le respect de l'intégrité de la personne. Le *Code civil du Québec*, dans ses articles 10 à 15, campe cette notion d'intégrité et de consentement, dont l'article 10 est libellé comme suit :

**Art. 10** *Toute personne est inviolable et a droit à son intégrité.  
Sauf dans les cas prévus par la loi, nul ne peut lui porter atteinte sans son consentement libre et éclairé.*

Cette notion se retrouve également dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* à l'article 9 :

**Art. 9** *Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention.  
Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'usager ou, le cas échéant, son représentant ou le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévues aux articles 10 et suivant du Code civil.*

Le *Code de déontologie de l'OCCOQ* reprend la notion de consentement libre et éclairé à sa section II :

**Art. 12** *Le membre doit, sauf urgence, avant d'entreprendre une évaluation ou une intervention, obtenir du client ou de son représentant un consentement libre et éclairé.*

*Afin que le client puisse accorder son consentement libre et éclairé, le membre doit l'informer et s'assurer de sa compréhension des éléments suivants :*

- 1° la nature et la portée de la problématique qu'il a identifiées à partir des informations recueillies ;*
- 2° l'objectif à poursuivre et les modalités de sa réalisation ;*
- 3° la nature des services professionnels qu'il peut lui rendre, ainsi que les avantages et l'alternative ;*
- 4° les limites et les contraintes caractérisant le contexte du service professionnel ;*
- 5° l'utilisation des renseignements recueillis ;*
- 6° les conséquences de l'acceptation ou du refus des services professionnels ;*
- 7° les implications d'un partage de renseignements avec des tiers, le cas échéant ;*
- 8° le coût des honoraires et les modalités de paiement, le cas échéant.*

**Art. 13** *Pendant la durée des services professionnels, le membre doit s'assurer que le consentement du client demeure libre et éclairé.*

**Art. 14** *En tout temps, le membre reconnaît à son client le droit de retirer son consentement.*

Le consentement libre et éclairé du client constitue une étape préliminaire à la réalisation du processus d'évaluation ou d'intervention. Étant donné que les actes posés par le conseiller d'orientation peuvent avoir des incidences sur l'intégrité de la personne, il est nécessaire de prendre le

---

<sup>4</sup> Voir exemple de formulaire de cessation d'exercice à l'annexe III.

temps de bien expliquer la nature des services offerts et des différentes modalités qui les entourent. Le but du consentement libre et éclairé est de faire en sorte que le client puisse prendre une décision relative aux services que le conseiller d'orientation lui propose. Afin de permettre une décision éclairée, les éléments suivants peuvent être abordés avec le client, selon le contexte de pratique et se retrouver dans un formulaire<sup>5</sup> de consentement :

- les qualifications du conseiller d'orientation
- les techniques et les outils utilisés
- les responsabilités mutuelles
- les avantages de l'intervention et les alternatives possibles dont la non-intervention
- la possibilité pour le client de refuser certaines interventions
- la période couverte par le consentement
- la fixation et les modalités de paiement des honoraires, les reçus
- la possibilité de bénéficier de remboursements d'honoraires
- l'entente concernant la fréquence des rencontres
- la politique d'annulation des rencontres (frais d'annulation).

La forme que prend le consentement au dossier est laissée à la discrétion du conseiller d'orientation et peut préférentiellement être consigné sous forme d'un formulaire que le client signe ou bien faire l'objet d'une note incluse au dossier. L'alinéa 4 de l'article 3 et l'alinéa 5 de l'article 4 du *Règlement sur les dossiers des membres de l'OCCOQ* vient préciser cet aspect de la tenue de dossiers :

**Art. 3** *Lorsque le client est une personne physique, le conseiller d'orientation doit consigner dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :*

4° *les notes relatives au consentement du client ;*

**Art. 4** *Lorsque le client est un organisme, une personne morale ou une société, le conseiller d'orientation doit consigner dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :*

5° *les notes relatives au consentement des personnes visées par l'intervention;*

### Âge de consentement et autorité parentale

Le mineur âgé de 14 ans et plus peut consentir seul aux soins de nature psychologique ou sociale à moins qu'il n'y ait un risque sérieux pour sa santé ou que les soins puissent lui causer des effets graves et permanents (art.17 C.c.Q.).

Avant l'âge de 14 ans, il faut d'abord obtenir le consentement du titulaire de l'autorité parentale (art.18 C.c.Q.) et en vertu de l'article 600 du *Code civil du Québec*, « Les père et mère exercent ensemble l'autorité parentale ». Si les parents habitent ensemble, on peut présumer que lorsque l'un des deux parents donne son assentiment pour une intervention, il le fait avec l'accord de l'autre.

Mais si les parents sont séparés, à moins qu'il y ait déchéance de l'autorité parentale du père ou de la mère, les deux parents conservent le droit de surveillance, d'entretien et d'éducation de leur enfant (art. 605 C.c.Q.). Il faut noter qu'une ordonnance de garde ne change rien au fait que l'autre parent conserve toujours son autorité parentale à l'égard des enfants. Même si le parent « gardien » prend normalement les décisions quotidiennes quant à l'éducation et l'entretien de l'enfant, l'autre conserve ses droits de surveillance à cet égard.

En vertu de l'article 603 du *Code civil du Québec*, le professionnel peut intervenir avec l'autorisation d'un seul des deux parents si, de bonne foi, il peut présumer du consentement de l'autre. « À l'égard

<sup>5</sup> Voir exemples de formulaire à l'annexe I.

*des tiers de bonne foi, le père ou la mère est présumé agir avec l'accord de l'autre.* » Vous êtes de bonne foi si vous agissez dans l'intérêt de l'enfant et que vous pouvez démontrer que rien ne vous permet de croire que l'autre parent refuserait le service. L'Ordre suggère une approche qui va dans le sens de l'intérêt de l'enfant, du respect du droit des personnes concernées et du souci de ne pas empêcher les services à rendre. Le parent qui désire avoir le service malgré le refus de l'autre doit faire une requête au Tribunal pour obtenir une ordonnance du juge, lequel statuera dans l'intérêt de l'enfant. (articles 603 et 604 C.c.Q.)

## 5. La nature et le contenu d'un dossier

Le dossier est le contenant où sont consignées toutes les données recueillies dans le cadre d'une intervention avec un client. Le dossier peut être sur support papier, sur support informatique ou un mélange des deux. Les articles 3, 4 et 6 du *Règlement sur les dossiers des membres de l'OCCOQ* précisent les éléments qui doivent absolument se retrouver dans le dossier du client, en fonction du type de client rencontré (personne physique, organisme/personne morale/société, étudiant à la maîtrise en orientation, etc.) :

**Art. 3** *Lorsque le client est une **personne physique**, le conseiller d'orientation doit consigner dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :*

- 1° *la date d'ouverture du dossier;*
- 2° *le nom du client, sa date de naissance, son sexe et ses coordonnées;*
- 3° *une description sommaire des motifs de la consultation;*
- 4° *les notes relatives au consentement du client;*
- 5° *une évaluation de la situation propre au client qui intègre le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu;*
- 6° *une description sommaire des services rendus et de la date où ils ont été rendus;*
- 7° *les notes relatant l'évolution de l'intervention professionnelle et le cheminement du client pendant la durée du service professionnel, y compris la note de fermeture;*
- 8° *la correspondance et les autres documents relatifs aux services professionnels rendus.*

Alinéa 2 : Les informations nominatives complètes et vérifiées sont importantes, entre autres, la date de naissance peut avoir un impact pour l'interprétation de certains tests qui ont des tables de conversion de scores basées sur l'âge des sujets.

Alinéa 3 : En plus du motif de consultation, il peut être pertinent de retrouver au dossier, le cas échéant, les coordonnées de la personne qui a demandé le service, si elle est différente du client. Dans certains cas, cette information pourra se retrouver à l'alinéa 8, soit dans les documents de correspondance. De fait, les coordonnées du tiers référent peuvent parfois se trouver sur le contrat de service (CSST, SAAQ, entre autres) ou la requête (d'Emploi-Québec par exemple) vous ayant été envoyé. Il est donc important de vérifier si l'information est connue et sinon, de la demander.

Alinéa 4 : Le conseiller d'orientation peut consigner une note sur le consentement s'il s'est établi verbalement ou, préférablement, utiliser un formulaire de consentement libre et éclairé<sup>6</sup>. Pour le client âgé de moins de 14 ans, le consentement doit être obtenu des parents.

Alinéa 5 : Il s'agit d'une analyse où sont présentés les éléments de l'histoire personnelle du client, son fonctionnement psychologique, les ressources auxquelles il a accès, lesquels peuvent avoir une influence sur son cheminement ou sur l'intervention du professionnel. Il peut s'agir notamment de la situation familiale, des conditions de santé, de la situation socio-économique ou du cheminement

<sup>6</sup> Voir exemple de formulaire de consentement éclairé en annexe I.

scolaire. Il est important de faire ressortir les liens entre ces éléments d'histoire et les hypothèses cliniques ou les pistes d'intervention retenues.

Alinéa 6 : Il s'agit, dans un premier temps, d'un registre chronologique des différentes interventions ou actions professionnelles. Le conseiller d'orientation peut utiliser une feuille de route (ou notes chronologiques) qui permet d'avoir une bonne idée de l'ensemble du processus en un seul coup d'œil. Dans un second temps, le c.o. pourrait également utiliser des notes d'entrevues ou des notes évolutives pour compléter ses notes chronologiques, au besoin.

Alinéa 7 : Il s'agit des notes d'entrevues ou des notes évolutives qui résument la situation et relatent les éléments importants suite à chacune des interventions. Une bonne note évolutive ou d'entrevue pourrait respecter les caractéristiques suivantes :

- elle témoigne de chacune des interventions du professionnel, et elle n'est pas simplement un résumé de l'ensemble du processus d'intervention (telles que le seraient les notes chronologiques);
- elle résume les thèmes ou les sujets abordés par le client;
- elle précise l'évolution du client en regard du plan d'action ou d'intervention établi;
- elle comprend une interprétation professionnelle de la situation du client;
- elle est rédigée de façon compréhensible pour le client ou un tiers qui pourrait avoir accès au dossier;
- elle indique une référence à des considérations théoriques, s'il y a lieu.

Voilà pour l'analyse du contenu obligatoire d'un dossier lorsque le client rencontré est une personne physique. Voyons maintenant le contenu obligatoire d'un dossier lorsqu'il s'agit d'un organisme, d'une personne morale ou d'une société. Autrement dit, lorsqu'il s'agit de dossiers tenus, le plus souvent, dans le cadre d'interventions organisationnelles.

**Art. 4** *Lorsque le client est un **organisme**, une **personne morale** ou une **société**, le conseiller d'orientation doit consigner dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :*

- 1° *la date d'ouverture du dossier;*
- 2° *le nom du client et ses coordonnées de même que le nom et les coordonnées d'un représentant autorisé;*
- 3° *une description du service professionnel et une copie du contrat de service;*
- 4° *une évaluation de la situation en lien avec le service professionnel;*
- 5° *les notes relatives au consentement des personnes visées par l'intervention;*
- 6° *une description sommaire des services rendus et de la date où ils ont été rendus;*
- 7° *le plan d'intervention et les notes qui en relatent l'évolution;*
- 8° *la correspondance et les autres documents relatifs aux services professionnels rendus.*

Alinéa 1 : La date d'ouverture correspond à la date d'acceptation du mandat.

Alinéa 2 : Le fait de simplement savoir le nom et l'adresse du client n'est pas suffisant dans ce cas-ci. De fait, il importe de connaître le nom et les coordonnées de la personne-ressource que vous pouvez contacter en cas de besoin ou auprès de qui vous devez effectuer un suivi des interventions effectuées, s'il y a lieu.

Alinéa 3 : Il importe de décrire le service professionnel que vous vous apprêtez à rendre puisque cela permet de mieux saisir, voire de clarifier le besoin du client auquel vous devrez répondre. La seule copie du contrat de service n'est parfois pas suffisamment explicite à ce niveau pour appréhender de façon claire le motif de la demande ou de la consultation.

Alinéa 4 : Il s'agit de porter votre jugement clinique sur la situation en vous assurant de recueillir, décoder, analyser et communiquer aux personnes concernées toutes des informations pertinentes en fonction de la mission que l'on vous a confiée.

Alinéa 5 : Des notes concernant le consentement de chacune des personnes, de tous les participants visés par l'intervention, sont importantes à consigner au dossier. Il pourrait être préférable, étant donné le nombre d'individus rencontrés, d'obtenir une signature de chacun au préalable. Ceci garantit alors que cette étape essentielle n'ait pas été omise dans le feu de l'action.

Alinéa 6 : Cet alinéa porte sur les mêmes éléments que pour une personne physique, soit un registre chronologique des différentes interventions ou actions professionnelles. Le conseiller d'orientation peut utiliser une feuille de route (ou notes chronologiques) qui permet d'avoir une bonne idée de l'ensemble de la démarche effectuée en un seul coup d'œil. Dans un second temps, le c.o. pourrait également utiliser des notes d'entrevues ou des notes évolutives pour compléter ses notes chronologiques, au besoin.

Alinéa 7 : Il importe de joindre des notes évolutives au plan d'intervention prévu en lien avec votre contrat de service. Ces notes évolutives relatent les éléments importants suite à chacune des interventions ou des étapes de l'intervention. Une bonne note évolutive ou d'entrevue pourrait respecter les caractéristiques suivantes :

- elle témoigne de chacune des interventions du professionnel et elle n'est pas simplement un résumé de l'ensemble du processus d'intervention (telles que le seraient les notes chronologiques);
- elle résume les thèmes ou les sujets abordés ou les activités effectuées;
- elle précise l'évolution de la situation au regard du plan d'intervention établi;
- elle comprend une interprétation professionnelle de la situation;
- elle est rédigée de façon compréhensible pour le client ou un tiers qui pourrait avoir accès au dossier;
- elle indique une référence à des considérations théoriques, s'il y a lieu.

Maintenant, l'article 5 du Règlement sur les dossiers des membres de l'OCCOQ précise, pour sa part, les éléments qui peuvent être présents en fonction de l'intervention professionnelle qui s'est déroulée ou selon certaines circonstances particulières :

**Art. 5** *Le cas échéant, le conseiller d'orientation doit consigner dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :*

- 1° *les données relatives à l'évaluation du client, obtenues à la suite de l'utilisation d'instruments de mesure standardisés ou d'autres méthodes d'évaluation ainsi que les conclusions et les recommandations qui découlent de l'analyse de ces données;*
- 2° *les objectifs de l'intervention;*
- 3° *lorsque le client est une personne physique, le plan d'intervention;*
- 4° *l'autorisation, signée par le client, de transmettre des données confidentielles à des tiers;*
- 5° *les rapports ou autres documents obtenus d'autres professionnels et intervenants concernant le client;*
- 6° *les motifs au soutien de la décision de communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel en vue de prévenir un acte de violence ainsi que l'objet de la communication, le mode de communication utilisé et la personne à qui la communication a été faite;*
- 7° *les motifs de la communication d'un renseignement protégé par le secret professionnel dans les cas où la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse;*
- 8° *lorsque le client est une personne physique, une copie de tout contrat de service;*
- 9° *une copie de toute entente particulière conclue avec le client;*

*10° le relevé des honoraires ou de tout autre montant perçu;*

*11° les motifs qui ont mené le conseiller d'orientation à mettre fin au service professionnel.*

Alinéa 1 : Si des instruments de mesure standardisés sont utilisés, on doit retrouver dans le dossier les protocoles de tests, mais également une interprétation des données ainsi obtenues. On entend par protocole de tests, les différents formulaires tels les feuilles de réponse, les grilles de calcul et les scores obtenus. Par ailleurs, le conseiller d'orientation peut consigner les informations obtenues par d'autres modes d'évaluation, telles que l'observation du comportement, la cueillette de données obtenues auprès de tiers (par exemple, les parents, les enseignants), etc.

Alinéa 2 : Il arrive que certains conseillers d'orientation établissent mentalement des objectifs précis en lien avec certaines interventions effectuées. Cet article veut souligner la pertinence d'écrire ces informations au dossier, afin de permettre à un autre c.o. qui reprendrait le dossier de comprendre les buts qui étaient visés.

Alinéa 3 : Dans certains milieux, le vocabulaire peut varier pour un même concept, soit le plan d'action, le plan d'intervention, le plan de services, etc.

Alinéa 4 : Lorsque le conseiller d'orientation transmet des informations confidentielles à une autre personne, il doit obtenir une autorisation signée par le client et consignée au dossier.

Alinéas 6 et 7 : Lorsque le conseiller d'orientation brise le secret professionnel ou transmet sans l'autorisation du client des renseignements confidentiels, il doit consigner les motifs qui l'ont amené à prendre une telle décision.

Alinéa 8 : Le conseiller d'orientation consigne tout contrat qu'il a conclu avec le client étant une personne physique, notamment l'entente pour la facturation de frais de rendez-vous manqués.

Alinéa 10 : Lorsque le conseiller d'orientation facture des honoraires à ses clients, on doit retrouver au dossier un relevé des honoraires facturés. Cet élément est essentiel pour que le client et le conseiller d'orientation puissent se prévaloir de leurs droits de recours en vertu du Règlement sur la conciliation et l'arbitrage des comptes des membres de l'OCCOQ.

Alinéa 11 : Lorsque le conseiller d'orientation décide de mettre fin aux services professionnels rendus avant que le mandat soit terminé (dans le respect des règles énoncées dans le Code de déontologie), il doit consigner par écrit les motifs qui l'ont amené à cesser ses services.

Voilà pour ce qui est des documents à retrouver au dossier si la situation se présente. En terminant, il importe d'aborder les cas où le client est un étudiant à la maîtrise en orientation, un collègue, ou autre, puisque dorénavant le Règlement sur les dossiers de l'Ordre oblige l'ouverture d'un dossier dans ces situations. Ceci est clairement mentionné dans l'article 6, qui dit :

**Art.6** *Le conseiller d'orientation qui agit à titre de superviseur ou de conseiller clinique doit tenir un dossier de supervision ou de consultation en y consignant ses interventions, incluant les éléments mentionnés aux articles 3 et 5.*

De fait, comme il s'agit d'une personne physique, l'article 3 est celui qui convient. Cela implique donc, en résumé, que lorsqu'un c.o. agit à titre de superviseur ou conseiller clinique, il devra s'assurer que la date d'ouverture du dossier soit clairement indiquée; inscrire clairement le nom, le sexe et les coordonnées de la personne supervisée; mentionner le motif de consultation; obtenir son consentement libre et éclairé pour la démarche; évaluer sa situation en fonction des trois dimensions, qui sont le fonctionnement psychologique, les ressources personnelles et les conditions du milieu; et tenir des notes chronologiques et des notes évolutives rendant compte de la démarche et de l'évolution du supervisé.

L'objectif visé par cet article en est un, surtout, de protection du public. De fait, tout c.o. qui agit à titre de superviseur ou de conseiller clinique est imputable des conseils qu'il donne et donc, dans une certaine mesure, est responsable des interventions effectuées auprès du client par la personne qu'il supervise. Conséquemment, il importe que ce c.o. consigne dans un dossier tous les éléments importants se rapportant à la démarche qu'il effectue avec la personne supervisée.

## 6. La fermeture de dossiers

La fermeture du dossier s'effectue lorsque l'intervention est complétée ou lorsque le conseiller d'orientation cesse de rendre les services (dans le respect des règles énoncées dans le *Code de déontologie*).

Les modalités de conservation des dossiers, tant au niveau du lieu que de la durée, sont précisées aux articles 9 et 10 du *Règlement sur les dossiers des membres de l'OCCOQ* :

**Art. 9** *Le conseiller d'orientation doit conserver les dossiers dans un local ou un meuble auquel le public n'a pas librement accès et pouvant être fermé à clef ou autrement.*

**Art. 10** *Le conseiller d'orientation doit conserver chaque dossier pendant au moins cinq ans à compter de la date du dernier service professionnel rendu. À l'expiration de ce délai, il peut procéder à la destruction du dossier en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui y sont contenus.*

La conservation et la destruction des dossiers doivent se faire dans le respect des politiques en vigueur dans les différents milieux de pratique en s'assurant qu'elles répondent minimalement aux exigences du *Règlement sur les dossiers des membres de l'OCCOQ*. Le conseiller d'orientation doit également s'assurer que les droits de recours du client (accès, obtention de copies, modification, etc.) soient assurés.

Lorsque les dossiers fermés sont envoyés à un service d'archives, il serait plus prudent pour le conseiller d'orientation de conserver une forme de registre dans lequel il consigne le nom du client et la date d'envoi du dossier aux archives.

## 7. La numérisation des dossiers

Dans une perspective d'économie de temps et surtout d'économie d'espace, il est possible de tenir des dossiers numériques ou de numériser des dossiers que l'on détient déjà en version papier. Pour que cette pratique soit conforme au *Règlement sur les dossiers des membres de l'OCCOQ*, elle doit, comme souligne l'article 1, respecter les deux grands principes que sont la confidentialité du dossier et l'accès au dossier par le client lui-même.

**Art. 1** *La présente section permet l'utilisation des technologies de l'information pour la tenue, la détention ainsi que le maintien des dossiers des clients d'un conseiller d'orientation pourvu que la confidentialité des renseignements qui y sont contenus ainsi que l'exercice des droits d'accès et de rectification soient assurés.*

En ce qui concerne la confidentialité, les dossiers doivent être archivés de manière à en restreindre l'accès au conseiller d'orientation seulement. Un mot de passe doit donc être demandé à l'utilisateur soit pour ouvrir la session, pour accéder à un répertoire ou pour ouvrir les fichiers.

Pour ce qui est de l'accès du client à son dossier, il est important que le système d'archivage effectue des copies de sauvegarde pour prévenir la perte des dossiers et ce, pendant 5 ans après la fermeture du dossier.

La numérisation des dossiers papier peut être effectuée dans la mesure où le procédé de numérisation permet de faire une copie identique à l'original et de capter la totalité des informations qui s'y trouvent. Il est aussi important que la copie numérique obtenue ne puisse être modifiée par qui que ce soit. Toutefois, dans le respect de l'article 24 du *Code de déontologie*, il est nécessaire de conserver la version originale (papier) des formulaires d'autorisation à la transmission de résultats d'évaluations psychométriques.

**Art. 24** *Le membre ne doit pas dévoiler ou transmettre des résultats d'une évaluation obtenus à l'aide d'instruments de mesure et d'évaluation sans l'autorisation écrite de son client, sauf dans les cas où l'objet de cette évaluation l'exige.*

Enfin, dans le cas où un client demande une copie d'une partie ou de la totalité de son dossier, il s'agit alors d'imprimer le dossier ou la partie de dossier requise et d'initialiser chacune des pages avant de les remettre au client.

## **8. Pour aller plus loin**

Le *Guide relatif aux aspects déontologiques et réglementaires* vous aura sans doute permis de mieux comprendre les obligations et les responsabilités professionnelles en matière de tenue de dossiers. Il est cependant important de l'adapter ou de conjuguer avec les politiques et les règles propres à votre milieu de pratique en vous assurant du respect des conditions minimales prévues au *Règlement sur les dossiers des membres de l'OCCOQ*.

Les annexes qui suivent présentent des exemples de formulaires qui peuvent être utilisés en tenue de dossiers. Il revient cependant à chaque professionnel ou milieu de pratique de développer ses propres gabarits et formulaires de manière à faciliter cet aspect de la pratique professionnelle.

Par ailleurs, l'Ordre offre, par l'entremise de son programme de formation continue, des formations en tenue de dossiers qui peuvent prendre plusieurs formes. Une formation à distance en tenue de dossiers permet une entrée continue et est accessible à tous les membres sur l'ensemble du territoire québécois.

**Annexe I - Exemples de formulaire de consentement libre et éclairé**

## Consentement à des services d'orientation Enfant de moins de 14 ans

Nom de l'enfant :	Date de naissance :
Nom de la mère :	
Nom du père :	
Adresse :	
Téléphone :	
École :	
Enseignant(e) :	

J'autorise \_\_\_\_\_, conseiller d'orientation, à évaluer et à fournir des services professionnels à mon enfant.

- Je lui permets d'effectuer une évaluation par le biais d'entrevues structurées et d'instruments de mesure standardisés. Je lui permets également d'échanger avec le personnel scolaire qui s'occupe de mon enfant. Il lui sera possible de transmettre à ce personnel des recommandations en vue d'établir un plan d'intervention ou de prévoir un classement, s'il y a lieu.
- Je refuse que le conseiller d'orientation évalue et fournisse des services professionnels à mon enfant.

Si je suis le seul parent à signer, je m'engage à ce que l'autre parent détenant l'autorité parentale soit informé des interventions prévues auprès de l'enfant.

**Signature du parent ou du responsable légal :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_

Note : Si vous voulez obtenir des renseignements sur les services d'orientation, veuillez contacter \_\_\_\_\_  
au numéro de téléphone suivant : \_\_\_\_\_

## Formulaire de consentement à des services d'orientation Personne de plus de 14 ans

Je \_\_\_\_\_ ai été informé du but et de la nature de la démarche d'orientation qui m'a été proposée. Je connais les qualifications du conseiller ou de la conseillère d'orientation, son approche et les différents outils et techniques qui pourront être à ma disposition. Je consens à entreprendre cette démarche d'orientation et je sais que je peux retirer ce consentement si je le désire.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

OCCCOO  
EXEMPLE

**Annexe II - Exemple de formulaire d'autorisation de transmission d'information****Formulaire d'autorisation de transmission de renseignements à des tiers**

Par la présente, j'autorise (nom du professionnel), conseiller d'orientation à transmettre les informations suivantes à la personne ci-dessous mentionnée :

Informations à transmettre :

---

---

---

---

*Par exemple :*

- *Rapport synthèse*
- *Résultats de tests*
- *Lettre de recommandation*

*Lorsque nécessaire, inclure une note sur la durée de cette autorisation*

Nom : \_\_\_\_\_ Titre : \_\_\_\_\_

Organisme : \_\_\_\_\_

Nom du client : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

ou du représentant légal : \_\_\_\_\_

Signature du client ou du représentant légal : \_\_\_\_\_

**Annexe III - Exemple de formulaire de cessation d'exercice****Convention de cession des dossiers  
ou de garde provisoire des dossiers**

Par la présente, je (**nom du cessionnaire**), conseiller d'orientation accepte de prendre possession des dossiers et des éléments prévus à l'article 24 du *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des membres de l'OCCOQ* de (**nom du professionnel qui cesse d'exercer**), conseiller d'orientation.

J'accepte donc d'être nommé cessionnaire ou gardien provisoire en respectant l'ensemble des dispositions du *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec*.

- Cession des dossiers  
 Garde provisoire des dossiers

Cette convention entre en vigueur le **(date)**

Signé à **(Ville)** ce **(date)**.

\_\_\_\_\_  
Signature du cessionnaire

\_\_\_\_\_  
Signature du conseiller d'orientation  
cessant d'exercer

c.c. Cessionnaire  
Secrétaire de l'Ordre