

Guide pratique

SUR LA TENUE DE DOSSIERS

Règlement sur les dossiers, les bureaux
et la cessation d'exercice des criminologues

Ordre professionnel
des **criminologues**
du Québec

JUIN 2025

Table des matières

Préambule **1**

Chapitre 1 : Les milieux de pratique et l'affichage du diplôme **3**
Chapitre 2 : La constitution, la conservation et l'accès du dossier **10**
Chapitre 3 : Les types de dossiers **22**
Chapitre 4 : Le contenu du dossier **23**
Chapitre 5 : Le contenu d'une note **31**
Chapitre 6 : Le dossier de la criminologue auprès d'un groupe **42**
Chapitre 7 : Le dossier de la criminologue en supervisions ou conseils **43**
Chapitre 8 : La cessation d'exercice **48**

Conclusion **49**
Références **51**
Annexes **52**

Préambule

La Gazette officielle du Québec publiait le 21 février 2022 ***le Règlement sur les dossiers, les bureaux et la cessation d'exercice des criminologues*** (ci-après nommé « Règlement »). Ce Règlement qui a force de loi en vertu des pouvoirs délégués par l'Assemblée nationale du Québec vient notamment définir les obligations légales des criminologues en matière de tenue de dossiers, peu importe leur milieu de pratique clinique ou leur lieu d'exercice.

Fort d'une volonté d'aider les criminologues à exercer leur profession avec compétence et rigueur, l'Ordre professionnel des criminologues du Québec (OPCQ) a produit ce guide de pratique (ci-après nommé « guide ») mettant de l'avant les éléments essentiels à une bonne tenue de dossiers. Ainsi, certaines responsabilités professionnelles des criminologues, les bonnes pratiques de même qu'une interprétation commune des articles du Règlement sont détaillées dans ce guide.

La constitution d'un dossier, la rédaction des notes évolutives et la consignation des documents pertinents au service rendu permettent aux criminologues de mettre de l'avant l'ensemble de leurs activités cliniques et administratives. Le dossier témoigne ainsi de ce qui a été fait par la personne criminologue et également de ce qui n'a pas été effectué. **Ainsi, ce qui n'est pas consigné au dossier est réputé ne pas avoir été réalisé**. Le dossier devient alors un outil de communication privilégié qui permet notamment à différents acteurs (client, tiers professionnel, inspecteur de l'OPCQ, bureau du syndic, coroner, etc.) d'apprécier la qualité des services rendus et d'observer par la même occasion le respect des obligations légales et professionnelles des criminologues. L'inscription au dossier de chaque intervention réalisée, au fur et à mesure, permet aussi de favoriser la continuité des services lorsque l'échange d'information à un tiers est requis et permet également d'optimiser le travail d'équipe.

Préambule

Puisque la majorité des criminologues exerce leur profession à l'intérieur d'un établissement public (ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de la Sécurité publique du Québec, Service correctionnel du Canada) ou d'un organisme communautaire, il est attendu que les criminologues s'acquittent des obligations émises dans ce Règlement en plus, des lois, règlements et politiques en vigueur dans leur milieu de travail. **Notez que ce Règlement constitue les exigences minimales à respecter**. En ce sens, les règles de l'employeur pourraient être plus restrictives, mais ne peuvent être plus permissives que ce Règlement.

Les criminologues doivent demeurer vigilants notamment en ce qui a trait au contenu des notes évolutives, aux données brutes déposées au dossier, au contenu échangé avec un tiers et aux personnes ayant accès au dossier pour ne pas causer de préjudice aux clients. La personne criminologue, première responsable de sa tenue de dossiers, doit garder en tête les droits fondamentaux de son client, être consciente des risques de préjudice potentiels et réels pour ce dernier et agir en conséquence.

Le guide est composé de 8 chapitres regroupés en grands thèmes pour faciliter la compréhension des éléments pertinents à la tenue de dossiers. Le contenu qui s'y trouve se veut une aide concrète en termes de compréhension et d'application des différents articles de lois ou de règlements à cet égard.

L'utilisation du genre féminin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire. La très grande majorité des criminologues sont des femmes ce qui a motivé ce choix grammatical. Notons que le Règlement, les lois et le Code civil du Québec utilise le genre masculin générique et sont donc cités tel quel dans le présent guide.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Ordre professionnel des criminologues par courriel à **info@ordrecrim.ca**

Chapitre 1 : Les milieux de pratique et l'affichage du diplôme

Les criminologues ont le devoir d'identifier ce qui leur incombe comme responsabilités en fonction de leur milieu de travail.

1.1 Criminologues exerçant dans un établissement régit par les milieux du réseau de la santé et des services sociaux ou ceux des services correctionnels du Québec et du service correctionnel du Canada

Certains milieux ont des lois ou des pratiques qui encadrent la tenue de dossiers de leurs professionnels. Dans ces cas de figure, le présent Règlement précise que le dossier tenu par l'employeur est considéré comme celui de la criminologue et accorde ainsi des dispenses, comme indiqué aux articles 4 et 5 du Règlement. La criminologue est alors tenu de se conformer aux règles et normes émises par son employeur. Les éléments prévus aux articles 7 et 8 sont détaillés dans les chapitres 4 et 5 du guide.

Articles 4 et 5 du Règlement : Lorsque le criminologue est à l'emploi d'un établissement régi par la Loi sur les services de Santé et les Services sociaux ou par la Loi sur les services de Santé et les services sociaux pour les autochtones cris, des Services correctionnels du ministère de la Sécurité publique ou de Service correctionnel du Canada, le dossier tenu par l'employeur est réputé celui du criminologue s'il peut y consigner les éléments prévus aux articles 7 et 8, pourvu que la confidentialité de ce dossier et le secret professionnel soient assurés.

Le criminologue n'est alors pas tenu de se conformer aux articles 12, 13 et 14 du Règlement.

1.2 Criminologues exerçant dans d'autres milieux

Pour les autres milieux de pratique (centres de dépendance, maisons de transition, centres d'aide aux victimes d'actes criminels, etc.), les criminologues doivent valider certains éléments avant de conclure que le dossier constitué et maintenu par l'employeur peut être considéré comme le dossier de son client.

Article 6 du règlement : Le dossier tenu par l'employeur d'un criminologue ou par la société au sein de laquelle il exerce sa profession peut être considéré comme le dossier du client du criminologue s'il peut y consigner les éléments prévus aux articles 7 et 8, pourvu que la confidentialité de ce dossier et le secret professionnel soient assurés.
Le criminologue doit, pour chacune de ses inscriptions dans ce dossier, apposer la date et sa signature ou son paraphe.

Lorsque les criminologues exercent dans d'autres milieux de pratique qui ne permettent pas à ces derniers d'utiliser le dossier constitué par l'employeur ou lorsque la criminologue exerce des fonctions spécifiques au sein d'un organisme (par exemple, rôle-conseil, rôle d'accompagnement, supervision clinique, coaching), la criminologue doit s'assurer que la constitution, la tenue, la détention et le maintien de ses dossiers soient conformes aux lois en vigueur et aux articles du Règlement.

1.3 Pratique autonome

Lorsque les criminologues travaillent en pratique autonome, l'article 3 du Règlement prévaut.

> Article 3 : Le criminologue doit tenir un dossier pour chaque client, y compris lorsqu'il rend des services de supervision ou de conseils cliniques.
>
> Il conserve ce dossier à l'endroit où il exerce sa profession.

La criminologue qui exerce sa profession en pratique privée **est tenue** de se conformer aux articles 12, 13 et 14.

> Article 12 : Le criminologue s'assure de restreindre l'accès au dossier aux seules personnes autorisées.
>
> Article 13 : Lorsqu'un renseignement est retiré d'un dossier, le criminologue inscrit dans ce dossier la nature du renseignement retiré, la date du retrait, le nom de la personne ayant demandé le retrait et celui de la personne ayant retiré le renseignement.
>
> Article 14 : Le criminologue conserve chaque dossier pendant au moins 5 ans suivant la date du dernier service professionnel rendu.
> À l'expiration de ce délai, il peut procéder à sa destruction en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui y sont contenus. Toutefois, il ne peut détruire un original qui appartient à un client sans avoir pris les moyens raisonnables pour lui transmettre un préavis d'au moins 30 jours lui donnant la possibilité de le reprendre.

La criminologue est également tenue de respecter notamment les articles suivants du Règlement :

Article 17 : Le criminologue qui exerce à son propre compte ou pour le compte d'un autre criminologue ou d'une société doit prévoir un lieu d'attente près de son bureau.

Ce lieu d'attente peut être virtuel ou réel, mais doit assurer la confidentialité.

Article 18 : Le criminologue visé à l'article 17 qui s'absente de sa pratique pour plus de 5 jours ouvrables consécutifs prend les mesures nécessaires pour informer toute personne qui tente de le joindre de la durée de cette absence et de la procédure à suivre en cas d'urgence.

Par exemple, les messages d'absences indiquent les ressources alternatives à qui s'adresser en cas d'urgence, ainsi que le moment du retour s'il est connu.

Article 19 : Le criminologue visé à l'article 17 qui change de domicile professionnel ou de lieu d'exercice transmet à ses clients, au plus tard 15 jours suivant ce changement, un avis indiquant ses nouvelles coordonnées et informe ses clients qu'il détient et maintient toujours leur dossier.

Par exemple, si la criminologue déménage son bureau, elle en avise sa clientèle et s'assure de lui offrir une alternative pour la suite des services. Elle la reçoit à son nouveau lieu d'exercice ou elle prévoit une référence à d'autres collègues.

1.4 Lieux de pratique

La confidentialité est un enjeu prioritaire pour tout professionnel, d'où l'importance de demeurer vigilant concernant tous les aspects entourant cette notion (ex. : bureau, confidences du client ou autres acteurs, transport, moyens de communication, notes au dossier).

En ce sens, le Règlement nous dit ceci :

> Article 16 : Le criminologue s'assure que le bureau ou tout endroit où il rencontre un client ou tient une conversation est aménagé de façon à respecter son droit à la confidentialité. Lorsqu'il utilise un moyen technologique pour communiquer avec un client, il s'assure également que le droit à la confidentialité du client soit respecté.

Bureau

C'est la responsabilité de la criminologue de s'assurer que l'endroit où elle rencontre son client est insonorisé ou suffisamment hermétique pour garantir la confidentialité.

Par exemple, si la criminologue rencontre son client dans un endroit public, elle doit protéger la confidentialité de leurs discussions (choisir les sujets à aborder, parler à voix basse, etc.).

Technologie

Lorsqu'une rencontre est réalisée par le biais des technologies informatiques, la criminologue prend les meilleures précautions pour assurer la confidentialité pour son client. Par exemple, dans le cas d'échanges avec le client, sur une plateforme numérique comme TEAMS ou ZOOM, la criminologue s'assure de limiter l'accès aux seules personnes concernées par l'appel et que les paramètres ne permettent pas l'enregistrement des conversations à moins que le tout soit convenu dans un consentement éclairé.

Transport

Tout transport de dossier d'un endroit à un autre aux fins de travail est fait dans le plus grand souci de confidentialité des données du client et avec la préoccupation d'en bloquer l'accès à quiconque.
Par exemple, la criminologue qui va au tribunal s'assure de mettre le dossier, ou les parties de dossier qu'elle doit apporter avec elle, dans une mallette sous clé ou sous clé dans le coffre de sa voiture pendant ses déplacements.

1.5 Affichage du diplôme

Article 15 : Le criminologue affiche son permis d'exercice à l'endroit où il exerce sa profession.

Il peut également afficher ses diplômes, ses attestations délivrées par l'Ordre et ses autres preuves de formation, dans la mesure où ils sont en lien avec l'exercice de sa profession.

Il peut arriver que la criminologue rencontre son client hors de son bureau (par exemple, salle commune, bureau partagé, à domicile, lieu public), il est alors conseillé que cette dernière imprime et conserve sa carte de membre de l'Ordre afin de pouvoir la montrer à son client au besoin.

Questions à se poser :

- Ai-je repéré mes obligations réglementaires en regard de mon milieu de pratique ?
- Quelle est ma part de responsabilité même si mon employeur veille au respect de certains articles du Règlement ?
- Est-ce que mon dossier est protégé par un mot de passe ?
- Est-ce que j'ai verrouillé mes classeurs ?
- Est-ce que j'utilise une clé USB cryptée ?
- Est-ce que j'use de prudence lors du transport d'un dossier ?

Chapitre 2 : La constitution, la conservation et l'accès du dossier

Les criminologues doivent se sentir interpellés tant par la constitution, la conservation et l'accès du dossier même s'ils travaillent pour des employeurs qui sont jugés conformes aux articles 12, 13 et 14 du Règlement. La responsabilité de la criminologue ne s'annule pas, elle est alors **partagée** avec son employeur.

2.1 La constitution du dossier

L'article 37 du Code civil du Québec, sous la section « du respect de la réputation et de la vie privée » spécifie que : « *Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution ; elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation du dossier, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation.* »

Lorsque l'employeur prend cette responsabilité, la criminologue doit demeurer vigilante et complémentaire à son employeur afin de s'assurer du respect des droits fondamentaux de ses clients.

La tenue de dossiers des criminologues est un des moyens pour la professionnelle de porter une réflexion sur ses interventions. Ce dossier donne l'opportunité aux criminologues de mettre de l'avant leur processus clinique en respect de ses obligations.

Les criminologues ont la responsabilité d'inscrire en temps réel les activités cliniques et administratives effectuées pour le compte de la clientèle. Le dossier du client a un statut légal qui se trouve au carrefour du client, de la professionnelle et de l'organisation. La professionnelle est responsable du contenu versé au dossier et l'organisation, le cas échéant, est responsable du support physique ou numérique où sont consignés les éléments du dossier. Le contenu appartient toutefois au client et ce dernier a des droits, dont le droit d'accès et celui de demander des rectifications.

2.1.1 Un dossier pour qui?

Nous venons d'établir que le dossier appartient au client. Or, le premier article du règlement définit ce qu'il entend par « client ». Voyons ce qu'il nous dit :

> Article 1 : Dans le présent règlement, on entend par « client » une personne, un couple, une famille, un groupe, une collectivité ou un organisme à qui le criminologue rend ou s'engage à rendre des services professionnels.
>
> Article 3 : Le criminologue doit tenir un dossier pour chaque client, y compris lorsqu'il rend des services de supervision ou de conseils cliniques.
> Il conserve ce dossier à l'endroit où il exerce sa profession.

Le chapitre 7 porte spécifiquement sur les criminologues qui exercent un rôle de supervision.
La tenue de dossier y sera détaillée plus amplement.

2.1.2 Le dossier dans sa forme

Le dossier peut être sous format papier, informatisé ou les deux à la fois.

À la section 2 de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, il est question de la valeur juridique et de l'intégrité des documents. L'article 5 de cette loi dit ceci :

« La valeur juridique d'un document, notamment le fait qu'il puisse produire des effets juridiques et être admis en preuve, n'est ni augmentée ni diminuée pour la seule raison qu'un support ou une technologie spécifique a été choisi.

Le document dont l'intégrité est assurée a la même valeur juridique, qu'il soit sur support papier ou sur un autre support, dans la mesure où, s'il s'agit d'un document technologique, il respecte par ailleurs les mêmes règles de droit.

Le document dont le support ou la technologie ne permettent ni d'affirmer, ni de dénier que l'intégrité en est assurée peut, selon les circonstances, être admis à titre de témoignage ou d'élément matériel de preuve et servir de commencement de preuve, comme prévu à l'article 2865 du Code civil.

Lorsque la loi exige l'emploi d'un document, cette exigence peut être satisfaite par un document technologique dont l'intégrité est assurée ».

Le Règlement abonde dans le même sens :

Article 2 : Quel que soit le support utilisé pour la constitution, la tenue, la détention et le maintien de ses dossiers, le criminologue doit s'assurer de la **confidentialité et de l'intégrité des renseignements** qui y sont contenus. Le criminologue s'assure également que les droits d'accès et de rectification de ses clients puissent être exercés.

Lorsque les éléments du dossier sont présentés sur papier sous forme manuscrite, la calligraphie doit être lisible pour le client ou toute personne qui consulte le dossier.

Tous les éléments, informations, données, ainsi que tous les documents déposés au dossier, en deviennent partie intégrante et ne peuvent en être soustraits par la suite sauf à la demande du client.

2.2 La conservation – archivage – destruction du dossier

Pour tout milieu de pratique, tout comme la constitution, la conservation est la responsabilité de la criminologue même si certains employeurs (voir les articles 4-5-6 du Règlement) assurent aussi la conservation, l'archivage et la destruction.

Ce que le règlement dit :

Article 3 : Le criminologue doit tenir un dossier pour chaque client, y compris lorsqu'il rend des services de supervision ou de conseils cliniques. **Il conserve ce dossier à l'endroit où il exerce sa profession**.

Article 14 : Le criminologue conserve chaque dossier pendant au moins 5 ans suivant la date du dernier service professionnel rendu. À l'expiration de ce délai, il peut procéder à sa destruction en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui y sont contenus.

Toutefois, il ne peut détruire un original qui appartient à un client sans avoir pris les moyens raisonnables pour lui transmettre un préavis d'au moins 30 jours lui donnant la possibilité de le reprendre.

Un bon réflexe à développer est certainement celui de revoir le contenu du dossier à la fin de la période de service, afin de remettre au client les copies lui appartenant avant de procéder à l'archivage du dossier. Puisque le règlement précise que la criminologue peut détruire un dossier après 5 ans, il n'est pas exclu, pour des considérations cliniques, que ce délai soit plus long. Les criminologues doivent donc user de leur jugement professionnel pour prendre cette décision.

2.3 L'accès au dossier

L'aspect clinique de la démarche d'accès au dossier par le client relève toujours de la criminologue même si, le cas échéant, un département est dédié à ce volet au sein de son organisation. Ainsi, les criminologues doivent s'assurer que les notes et les documents au dossier remis au client ne lui causent pas préjudice et sont en respect des différentes lois.

L'accès est balisé par plus d'une loi qu'il est précieux de connaître :

• **Le Code civil du Québec, article 39 :**

« Celui qui détient un dossier sur une personne ne peut lui refuser l'accès aux renseignements qui y sont contenus à moins qu'il ne justifie d'un intérêt sérieux et légitime à le faire ou que ces renseignements ne soient susceptibles de nuire sérieusement à un tiers. »

• **La loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, article 9 :**

« Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public. Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature. »

La responsabilité partagée du criminologue avec son employeur se retrouve sous les articles suivants :

Article 2 : Quel que soit le support utilisé pour la constitution, la tenue, la détention et le maintien de ses dossiers, le criminologue doit s'assurer de la confidentialité et de l'intégrité des renseignements qui y sont contenus. **Le criminologue s'assure également que les droits d'accès et de rectification de ses clients puissent être exercés.**

Article 12 : Le criminologue s'assure de restreindre l'accès au dossier aux seules personnes autorisées.

Dans ce sens, le Règlement prend sa source à partir de lois dont voici un exemple :

• **La loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé,** l'article 13 est particulièrement intéressant :
« Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels qu'il détient sur autrui, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.
Le consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible. »

Par exemple, le client d'une criminologue est un membre de la famille d'un de ses collègues. Elle en avise l'employeur pour veiller sur l'intégrité des données au dossier et d'en restreindre l'accès par le collègue si requis.

La criminologue qui exerce en pratique privée conserve et archive à son domicile professionnel les dossiers de ses clients dans un endroit barré et s'assure qu'elle soit la seule à y avoir accès.

2.3.1 Partage d'information provenant d'un tiers

La rigueur d'une tenue de dossiers complète et bien documentée permet d'identifier plus aisément ce qui peut être rendu accessible à la clientèle lors d'une demande d'accès afin de protéger des informations confidentielles pouvant porter préjudice à un tiers.

L'article 18 de la LSSSS balise le tout comme suit : *« Un usager n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement le concernant et contenu dans son dossier qui a été fourni à son sujet par un tiers et dont l'information de l'existence ou la communication permettrait d'identifier le tiers, à moins que ce dernier n'ait consenti par écrit à ce que ce renseignement et sa provenance soient révélés à l'usager.*

Le premier alinéa ne s'applique pas lorsque le renseignement a été fourni par un professionnel de la santé ou des services sociaux ou par un employé d'un établissement dans l'exercice de leurs fonctions. Aux fins du présent alinéa, un stagiaire, y compris un résident en médecine, est assimilé à un professionnel de la santé ou des services sociaux. »

Ainsi, un rapport ou un document émis ou réalisé par un tiers (partenaires ou autres) concernant le client, est pertinent d'être consigné ainsi au dossier : les motifs de sa réception, le dépôt du document au dossier et les attentes ou les informations données au tiers quant à son utilisation.

Dans la majeure partie des cas, les évaluations d'autres professionnels à l'égard du client sont susceptibles d'avoir été partagées avec lui au préalable. Dans ces cas-là, leur accès par le client ne cause pas préjudice. Si le client a consenti à ce que la criminologue demande au tiers des documents ou rapports le concernant, une fois au dossier de la criminologue, cette information en fait partie intégrante. Si le client n'y avait pas consenti, il est possible que le tiers doive le fournir à la criminologue eu égard à certaines lois, mais avec des réserves quant au préjudice pour le client si elle y avait accès. Ces réserves cliniques se doivent d'être bien détaillées aux notes pour faciliter l'exercice clinique d'une demande d'accès.

Dans l'éventualité où le client de la criminologue consente au partage du contenu de son dossier, incluant des documents produits par des tiers, la criminologue a la responsabilité de lui signifier que puisqu'elle n'en est pas l'auteure, elle ne peut estimer s'il y aurait préjudices à ce partage.

2.3.2 Rectification

La clientèle est légitimée de faire une demande de rectification et il est de la responsabilité de la criminologue de s'assurer que ce droit soit respecté. Il suffit pour la clientèle d'en faire la demande et la criminologue l'informera des balises et expliquera la démarche à effectuer selon l'organisation d'appartenance, en plus de veiller à ce que la rectification soit apportée au besoin. Il est important de spécifier que les raisons d'une demande de rectification sont encadrées et plus d'une loi en fait mention.

En voici quelques-unes :

Les articles 40 et 41 du Code civil du Québec précisent ceci :

40. *Toute personne peut faire corriger, dans un dossier qui la concerne, des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques; elle peut aussi faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier, ou formuler par écrit des commentaires et les verser au dossier.*
La rectification est notifiée, sans délai, à toute personne qui a reçu les renseignements dans les six mois précédents et, le cas échéant, à la personne de qui elle les tient. Il en est de même de la demande de rectification, si elle est contestée.

41. *Lorsque la loi ne prévoit pas les conditions et les modalités d'exercice du droit de consultation ou de rectification d'un dossier, le tribunal les détermine sur demande.*
De même, s'il survient une difficulté dans l'exercice de ces droits, le tribunal la tranche sur demande.

L'article 60.6 du Code des professions ajoute que :

Le professionnel doit respecter le droit de son client de faire corriger, dans un document qui le concerne et qui est inclus dans tout dossier constitué à son sujet, des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques en regard des fins pour lesquelles ils sont recueillis.
Il doit aussi respecter le droit de son client de faire supprimer tout renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier, ou de formuler par écrit des commentaires et de les verser au dossier.

Ajoutons ici que le client ne peut faire modifier ou retirer une information sans motifs.

Par exemple: il n'aime pas la recommandation, n'aime pas la phrase, veut retirer un diagnostic actif parce qu'il ne le reconnait pas. En revanche, le client pourrait faire modifier une erreur de date de naissance, d'adresse, de nom, de diagnostic, etc. Donc, la criminologue s'assure que la demande de rectification est signalée à son employeur mais si le dossier tenu par ce dernier est considéré comme celui de la criminologue, il n'est pas responsable de la modification, il s'agit d'une responsabilité partagée.

Notre Règlement quant à lui mentionne ceci :

Article 2 : Quel que soit le support utilisé pour la constitution, la tenue, la détention et le maintien de ses dossiers, le criminologue doit s'assurer de la confidentialité et de l'intégrité des renseignements qui y sont contenus. **Le criminologue s'assure également que les droits d'accès et de rectification de ses clients puissent être exercés.**

Article 13 : Lorsqu'un renseignement est retiré d'un dossier, le criminologue inscrit dans ce dossier la nature du renseignement retiré, la date du retrait, le nom de la personne ayant demandé le retrait et celui de la personne ayant retiré le renseignement.

2.3.3 Modification d'une note

Lorsqu'une criminologue souhaite corriger, compléter ou préciser une note qu'elle a rédigée, elle doit conserver la note originale intacte et consigner une nouvelle note au dossier. Cette nouvelle inscription doit indiquer clairement la date de la note visée ainsi que les renseignements corrigés, ajoutés ou précisés. La modification d'une note est effectuée par la professionnelle afin d'assurer l'exactitude, l'intégrité et la traçabilité du dossier. Elle se distingue ainsi d'une demande de rectification, laquelle est formulée par le client afin de faire corriger ou supprimer un renseignement inexact, incomplet ou équivoque qui le concerne.

Questions à se poser :

• Est-ce que mon dossier est prêt pour l'archivage ?
• Ai-je pensé à retirer les documents qui doivent être remis au client une fois le dossier fermé ?
• Est-ce que le service/département qui s'occupe de l'accès aux dossiers (souvent les archives des établissements) me soumet les documents préparés avant l'envoi à mon client qui souhaite consulter son dossier ?
• Est-ce que le contenu qui sera rendu accessible peut être préjudiciable au client et si oui, est-ce que le retrait temporaire de ce contenu se fait en respect des lois d'accès ?
• Ai-je dans mon milieu de pratique, un support à la constitution d'un dossier pour mon client ?
• Qui peut avoir accès à ce que je dépose au dossier ?
• Qui pourra lire le dossier et pour quelles raisons ?
• Qu'est-ce qui appartient à qui ?
- Comme responsabilité ?
- Comme contenu ?
- Ai-je informé mon client de la tenue d'un dossier le concernant ?

Chapitre 3 : Les types de dossiers

Plusieurs questions demeurent dans les organisations sur la nécessité d'ouvrir ou non un dossier dans certains contextes d'intervention. Ainsi, la question du type de dossier requis s'impose. Rappelons-nous que l'article 37 du *Code civil du Québec* demande aux professionnels de porter un jugement avant de déterminer si l'ouverture d'un dossier est requise.

Ainsi, outre le dossier client (sujet des chapitres 4 et 5), le dossier-groupe (sujet du chapitre 6) et le dossier en fonction de superviseur ou de conseils (sujet du chapitre 7), voici d'autres formes de dossiers qu'il est pertinent de bien comprendre.

3.1 Dossiers satellites

Le dossier satellite aussi appelé dossier parallèle réfère à toute partie de dossier conservée à part du dossier officiel du client. Cette pratique est fortement déconseillée et comporte des risques sérieux en ce qui a trait à la confidentialité. L'établissement ou l'organisme où les criminologues œuvrent ont la responsabilité juridique du dossier du client. Ceci implique que l'organisation doit assurer la garde et l'intégrité du dossier tout en tenant compte des conditions d'accès et de confidentialité. Dans le même ordre d'idée, aucun dossier client ne doit se retrouver sur l'ordinateur personnel d'une criminologue. Assurer la confidentialité des informations d'un client ou d'un tiers doit demeurer la priorité de la professionnelle.

3.2 Dossiers partagés (travail d'équipe ou multidisciplinaire)

Dans la majorité des milieux de pratique, les criminologues réalisent leurs interventions cliniques à l'intérieur d'une équipe d'intervenants et d'autres professionnels. Les criminologues consignent les informations propres à leur pratique dans le dossier commun.

Les criminologues doivent s'assurer que les informations déposées au dossier ne porteront pas préjudice au client entre autres par le fait que les données pourraient être mal interprétées par une non-criminologue qui ne possède pas les mêmes connaissances et compétences. Ainsi, un dossier partagé exige une grande rigueur à la criminologue pour s'assurer de bien soupeser ses écrits et éviter les mésinterprétations de ses propos ou le préjudice à son client.

Chapitre 4 : Le contenu du dossier

Il est pertinent de toujours tenir compte des personnes susceptibles d'avoir accès au dossier et celles pouvant lire son contenu pour différents motifs, lorsque la criminologue y dépose une information.

Outre les considérations ci-haut, le cœur du contenu d'un dossier est énuméré à l'article 8 du Règlement. Pour en faciliter la compréhension, nous vous présentons chacun de ces articles sous forme de tableau en deux colonnes, soit celle de ce qui est attendu et celle des erreurs fréquemment commises.

4.1 Article 8 du règlement : Contenu d'un dossier

Le cas échéant, la criminologue consigne dans le dossier de chaque client :	**Ce qui est attendu (ce qu'on doit voir au dossier)**	**Erreurs commises (ce qui doit être évité)**
1° les données relatives à l'évaluation, y compris les instruments de mesure et leur interprétation, ainsi que les conclusions et les recommandations qui découlent de l'analyse de ces données;	**L'évaluation** de la criminologue se retrouve au dossier, signé et daté ainsi que l'outil interprété ayant été utilisé pour l'évaluation, le cas échéant.	Évaluation incomplète ou non signée. Outils ayant servi à l'évaluation sans interprétation. Collecte de données sans portion d'analyse, d'opinion clinique et/ou de recommandations.
2° les objectifs et les moyens d'intervention envisagés par un plan d'intervention;	**Un plan d'intervention** (PI) élaboré avec le client à partir des résultats de l'évaluation. Le plan devrait être révisé aux 90 jours pour s'assurer que les objectifs et les moyens sont toujours d'actualité, pertinents et en lien avec l'évolution du client.	Un PI existant non daté ou non signé par tous. Un plan d'intervention non révisé.

Le cas échéant, la criminologue consigne dans le dossier de chaque client :	**Ce qui est attendu** **(ce qu'on doit voir au dossier)**	**Erreurs commises** **(ce qui doit être évité)**
3° les annotations, la correspondance, un résumé des communications verbales avec le client ou avec un tiers et les autres renseignements et documents pertinents et relatifs aux services professionnels rendus;	Chaque dépôt au dossier doit faire l'objet d'une réflexion : est-ce nécessaire et pertinent? **Annotations** réfèrent aux notes personnelles de la criminologue ou à des nuances qu'elle a apportées à un document reçu. **Correspondance** réfère au courrier postal ou électronique, au contenu de courriels et messages textes téléphoniques, ou à tout autre mode de communication écrite. L'idéal est de mettre les copies courriel dans une sous-section du dossier et non dans leur entièreté au suivi d'activités. **Communications verbales** incluent les entrevues et appels téléphoniques associés aux services à rendre. **Autres documents pertinents** peuvent consister en des dessins, poèmes, bulletins, photos, etc.	Un document est déposé au dossier et aucune note ne figure pour en expliquer le moment, le contexte et les motifs de sa pertinence au dossier. Trop d'annotations qui pourraient être mal interprétées. Un copier-coller de courriels complets contenant des informations non pertinentes à l'éclairage clinique de la situation. Les conflits ou les situations litigieuses entre professionnels au dossier du client sont inscrits dans les notes.

Le cas échéant, la criminologue consigne dans le dossier de chaque client :	**Ce qui est attendu** **(ce qu'on doit voir au dossier)**	**Erreurs commises** **(ce qui doit être évité)**
4° les rapports ou autres documents obtenus d'autres professionnels et intervenants concernant le client;	La criminologue dépose le document au dossier ET l'inscrit dans une note : la réception et le dépôt ainsi que le moment où elle en prend connaissance. Exemples de rapports venant d'autrui à déposer au dossier : -Dossiers et rapports médicaux; -Évaluation psychologique ou psychiatrique du client; -Évaluations diverses faites par des partenaires; -Bilan de participation à des groupes ou thérapies; Etc.	Les copies sont au dossier sans que les notes spécifient le contexte de leur pertinence. Omission d'identifier si c'est le client ou le partenaire qui remet à la criminologue le document et dans quel contexte. Omission de stipuler si c'est la criminologue qui a demandé le document ou non.

Le cas échéant, la criminologue consigne dans le dossier de chaque client :	**Ce qui est attendu** **(ce qu'on doit voir au dossier)**	**Erreurs commises** **(ce qui doit être évité)**
5° les motifs au soutien de sa décision de communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel ainsi que la date et l'objet de la communication, le mode de communication utilisé et la personne à qui la communication a été faite;	**Communication de renseignements protégés :** La criminologue doit inscrire au dossier le contexte et les raisons cliniques pour lesquels les renseignements recueillis sous le couvert du secret professionnel sont transmis. La criminologue réfère dans ses notes à l'autorisation écrite donnée par son client ou aux lois lui permettant de communiquer ces renseignements pour justifier cette activité clinique réfléchie et étayée. La criminologue a des raisons de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis et le signale à la DPJ en vertu de la loi sur la protection de la jeunesse.	La criminologue qui lève le secret professionnel donne des informations non nécessaires et pertinentes à un tiers sans l'autorisation de donner ces détails superflus. Écrire que le secret professionnel doit être levé sans appuyer les raisons le justifiant par écrit.

Le cas échéant, la criminologue consigne dans le dossier de chaque client :	**Ce qui est attendu** **(ce qu'on doit voir au dossier)**	**Erreurs commises** **(ce qui doit être évité)**
6° lorsque le client consent à la communication d'un renseignement protégé par le secret professionnel, le consentement écrit et daté du client autorisant la communication du renseignement à des tiers, y compris la durée d'un tel consentement;	**Communication de renseignements protégés :** Le bon réflexe de la criminologue est d'inscrire au dossier le contexte et les raisons cliniques pour lesquels les renseignements recueillis sous le couvert du secret professionnel sont transmis. La criminologue dépose au dossier l'autorisation écrite donnée par son client et l'inscrit dans ses notes également.	Communiquer les renseignements convenus de communiquer sans trace écrite d'autorisation ou sans écrit au dossier que le consentement verbal a été obtenu préalablement.
7° une copie de tout contrat de service ou de toute autre entente particulière conclue avec le client;	Les moyens utilisés avec et pour le client, établissant l'engagement, de part et d'autre entre la criminologue et son client, sont mentionnés dans le dossier. Exemples : Contrat de bonne entente familiale; Plan de protection ou de sécurité (risque suicidaire); Exemples de documents à émettre par une criminologue en pratique privée : -Grille tarifaire; -Entente avec consentement éclairé; -Contrat de service ou entente de supervision clinique.	La criminologue réfère dans les notes à une entente qui ne se retrouve pas déposée au dossier ou le dépôt d'un document au dossier sans mention dans les notes. Les notes réfèrent à l'application ou l'utilisation d'un contrat ou d'une entente qui n'est pas déposé au dossier ou le dépôt du document sans mention dans les notes.

Le cas échéant, la criminologue consigne dans le dossier de chaque client :	**Ce qui est attendu** **(ce qu'on doit voir au dossier)**	**Erreurs commises** **(ce qui doit être évité)**
8° le relevé des honoraires, des frais ou de tout autre montant perçu;	Ce libellé s'applique à la criminologue qui perçoit directement du client ou d'un tiers payeur, des honoraires pour les services rendus. Les reçus émis incluent la raison des frais réclamés.	Les reçus pour honoraires perçus en pratique privée ne sont pas au dossier. Les reçus pour honoraires perçus ne stipulent pas le type de service ou ils ne sont pas signés.
9° les notes relatives à une interruption des services, incluant les motifs la justifiant et les recommandations pour la continuité des services.	La criminologue inscrit au dossier la fin de sa prise en charge, le contexte et les motifs de son désengagement. Elle documente les impacts pour son client ainsi que les motifs cliniques des services interrompus ou terminés. La criminologue peut écrire un rapport de fermeture si elle l'estime utile pour son client (accès au dossier possible dans le futur), pour elle-même ou pour ses collègues ou parce que c'est requis par son organisation. Une note de fermeture peut aussi suffire (le discernement professionnel s'applique).	Aucune note de fermeture. Aucun rapport de fin ou bilan. Les notes d'intervention s'arrêtent sans raison apparente.

Au-delà de l'article 8 quant au contenu d'un dossier, nous ne pouvons passer en oubli qu'un dossier inclut habituellement une portion de données dites « brutes ».

4.2 Données brutes

Selon la définition de l'Office québécois de la langue française, des données brutes sont un « ensemble de données présentées sous la forme où elles ont été collectées, avant d'avoir subi un quelconque traitement ou une interprétation »[1]. Par exemple, il peut s'agit de notes prises en cours de consultation (observations), de verbatims, de tests standardisés et de leurs résultats, d'outils d'évaluation complétés, de créations du client tel des poèmes ou des dessins, ainsi que d'hypothèses à explorer.

Article 9 : Le criminologue s'abstient de verser dans le dossier du client toute donnée brute qui n'a pas fait l'objet d'un traitement ou toute information non vérifiée susceptible de porter préjudice au client.

Les données brutes et non interprétées tout comme les données non vérifiées sont susceptibles de causer préjudice si elles sont mésinterprétées par le lecteur ou la personne qui demande à y avoir accès (client, parent dans le cas de client mineur, partenaire, collègue ou supérieur immédiat, coroner, commissaire aux plaintes, etc.). Une fois de plus, le jugement professionnel de la criminologue ici prévaut, à savoir quand, où et de quelle façon, elle dépose ces données au dossier. La criminologue doit considérer au moment du dépôt au dossier de telles données, s'il s'agit d'un dossier partagé avec des collègues y ayant accès. Si tel est le cas, elle doit bien identifier qu'il s'agit de données brutes à l'usage exclusif d'intervenants habilités à les interpréter. Il est essentiel que l'interprétation qu'en fait la criminologue soit également présente au dossier. Des données brutes interprétées peuvent aussi être accompagnées d'une réserve de la criminologue, clairement identifiée au dossier lorsqu'elle estime que leur circulation peut porter préjudice.

[1] https:··vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca·fiche-gdt·fiche·26521863·donnees-brutes

Si la criminologue n'a pas le temps d'interpréter les données brutes recueillies, elle peut inscrire ou définir une section « données brutes non interprétées » au dossier afin d'y classer le matériel en attendant son interprétation. Soulevons que des données brutes et interprétées peuvent être nécessaires au processus d'inspection ou au syndic de l'OPCQ au besoin.

Questions à se poser :

- Ai-je un dossier complet qui reflète ma pratique clinique et administrative ?
- Est-ce que **tous les documents** de l'article 8 s'y trouvent ?
- Ai-je bien détaillé les motifs cliniques pour lever ou non le secret professionnel ?
- Ai-je inscrit et daté le dépôt au dossier des documents et des notes de suivi ?

Chapitre 5 : Le contenu d'une note

La rigueur et la diligence d'une tenue de dossier ne va pas sans la rédaction de **toutes les activités cliniques et administratives** effectuées dans un dossier. En outre, si le cœur du contenu d'un dossier est relié à l'article 8, le cœur du contenu d'une note se retrouve à l'article 7 du règlement.

Deux principes importants à retenir :

- **Ce qui est inscrit au dossier est considéré vrai ;**
- **Ce qui n'est pas inscrit au dossier est considéré ne pas avoir eu lieu.**

L'article 7 du règlement est entièrement consacré au contenu d'une note. Voyons donc ce que nous disent les alinéas de cet article, ce que nous devons y retrouver et des exemples d'erreurs commises:

5.1 Article 7 du Règlement : Notes au dossier

La criminologue consigne ou s'assure que soient consignés dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :	**Ce qui est attendu** **(ce qu'on doit voir au dossier)**	**Erreurs commises** **(ce qui doit être évité)**
1° la date d'ouverture du dossier, la date d'assignation ou la date de sa première intervention;	Sans se substituer à un quelconque cadre de référence d'un employeur à cet égard, l'interprétation à faire pour la criminologue est la suivante : la date d'ouverture du dossier est celle du début de la première activité clinique.	Absence de note décrivant le début de la prise en charge. Absence de note spécifiant l'arrivée de la criminologue au dossier déjà actif dans son organisation et pour lequel elle prend le relais de l'intervention.

La criminologue consigne ou s'assure que soient consignés dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :	Ce qui est attendu (ce qu'on doit voir au dossier)	Erreurs commises (ce qui doit être évité)
2° lorsque le client est une personne physique, son nom, sa date de naissance et ses coordonnées	La responsabilité de la criminologue est de tenir à jour ces informations : - même si le dossier est commun avec d'autres professionnels, - même si c'est une autre personne qui entre ces données avant l'arrivée de la criminologue au dossier.	Présumer qu'un collègue veille au changement.
3° lorsque le client est une personne morale, un ministère ou un organisme visé à l'article 1, son nom, ses coordonnées de même que celles de ses principaux intervenants ou d'un représentant autorisé;	Cet article touche tout client de la criminologue pour lequel il n'existe pas de processus clinique clairement énoncé, et avec qui une entente de services est convenue. Lorsqu'une ressource ou un organisme sollicite les services de la criminologue, cette dernière note au dossier le nom de la personne de référence représentant l'organisme. La responsabilité de la criminologue est de tenir à jour ces informations, et ce même si le dossier est commun avec d'autres professionnels.	Ne pas inscrire les coordonnées des personnes pour lesquelles la criminologue n'a pas de processus clinique à mettre de l'avant. Croire que ce sont aux collègues de s'assurer d'entrer ses informations au dossier.

La criminologue consigne ou s'assure que soient consignés dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :	Ce qui est attendu (ce qu'on doit voir au dossier)	Erreurs commises (ce qui doit être évité)
4° la description sommaire du mandat ou des motifs de la demande de services professionnels et le cadre dans lequel ces services sont rendus;	La criminologue s'assure d'écrire au dossier ce qui est attendu de sa prestation de services et les motifs de sa présence au dossier. Le cas échéant, elle inscrit son mandat donné par la loi sous laquelle elle travaille, par l'employeur qui lui assigne ce client, par le client lui-même avec ses attentes en regard du mandat confié. Tous documents officiels explicatifs quant au rôle, au mandat, au droit, au recours et à la confidentialité remis à l'usager.	Omission de noter le mandat et le contexte dans lequel sont faites les interventions de la criminologue. Ne pas inscrire le titre des documents ou des formulaires qui ont été remis à l'usager.

La criminologue consigne ou s'assure que soient consignés dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :	Ce qui est attendu (ce qu'on doit voir au dossier)	Erreurs commises (ce qui doit être évité)
5° les notes relatives au consentement du client ou de son représentant légal quant à la prestation de services professionnels, dont le droit de refus et le droit au retrait du consentement ainsi que leurs conséquences, le cas échéant;	La criminologue doit aviser sa clientèle qu'elle travaille en tant que criminologue pour son employeur et la nature des services qu'elle offre et ses limites, et ce, même si le client doit se conformer à une loi ou une ordonnance. Il doit être clairement indiqué que le **client comprend et consent au service**. La criminologue inscrit la réaction du client face aux explications offertes au moment de l'explication de son mandat. Consentement verbal ou écrit : un ou l'autre ou les deux et il doit être bien inscrit aux notes évolutives quant à sa teneur et sa durée. Un consentement écrit, signé par la criminologue et son client, est toutefois recommandé et doit être déposé au dossier en plus d'une note en faisant mention. Soulignons que cette activité clinique devrait être faite en continu, soit à chaque étape du processus (évaluation, planification, suivi) et à plus d'une reprise en cours de suivi (90 jours sont suggérés).	Omission d'inscrire les moments où le consentement est expliqué ou repris et revisité en cours de suivi. Omission d'inscrire le niveau de compréhension qu'a le client quant au mandat de la criminologue. Omission d'inscrire le retrait du consentement. Omission de détailler les conséquences du refus du client alors que la criminologue a pris le temps de les expliquer à son client. Un consentement écrit est au dossier, et non signifié aux notes comme une activité réalisée. Aucun consentement écrit ne figure au dossier ni de note qui confirme le consentement verbal pour une activité de la criminologue qui le requiert.

La criminologue consigne ou s'assure que soient consignés dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :	**Ce qui est attendu** **(ce qu'on doit voir au dossier)**	**Erreurs commises** **(ce qui doit être évité)**
6° la date et la description de chaque service professionnel rendu;	La tenue des notes est attendue en ordre chronologique des événements. Les activités professionnelles sont décrites dans les notes, datées et signées informatiquement ou manuellement. Si le dossier est en format papier, la criminologue s'assure de biffer les espaces libres entre les notes de chaque rencontre afin de ne pas laisser de la place permettant des ajouts ou compléments tardifs. Les notes tardives doivent être signifiées comme ayant été écrites tardivement.	Omission d'inscrire certaines activités cliniques et administratives réalisées. Une note sans date, ou non signée (ne signifiant pas l'auteur). Une répétition de notes tardives.

La criminologue consigne ou s'assure que soient consignés dans le dossier de chaque client les renseignements suivants :	Ce qui est attendu (ce qu'on doit voir au dossier)	Erreurs commises (ce qui doit être évité)
7° les notes relatant l'évolution de l'intervention professionnelle et le cheminement du client tout au long de la prestation de services professionnels, y compris la note de fermeture du dossier.	Toute activité clinique ou administrative vaut une note au dossier (rédaction de rapport, dépôt de document au dossier, appel à un collègue). Les notes reflètent les interventions directes ou indirectes réalisées par la criminologue. Il importe de bien détailler dans les notes, au gré des rencontres avec le client, à quelle étape du processus clinique la criminologue intervient. Les notes doivent faire état des résultats et des impacts de l'intervention sur le client. Note de fermeture ou idéalement un rapport.	Note qui ne situe pas le lecteur sur l'étape d'intervention en cours, soit parce qu'elle est non inscrite, soit parce qu'elle est mal contextualisée. Omission d'inscrire certaines activités cliniques ou administratives réalisées. Note trop succincte pour conclure au cheminement du client. Note avec uniquement du verbatim du client. Note avec uniquement les interventions de la criminologue.

5.2 La rédaction

Les notes doivent être rédigées dans un français ou un anglais usuel compréhensible pour le client et dans une calligraphie soignée. Bien qu'une note puisse avoir un caractère commun à plus d'une personne concernée, elle se doit d'être aussi personnalisée à chaque client (éviter les copier-coller d'un dossier à l'autre).

Tout au long de la relation d'aide, le vouvoiement est privilégié par la criminologue afin de préserver la distance professionnelle requise pour conserver son objectivité et son impartialité dans l'intervention. Ainsi, ce même vouvoiement est favorisé à l'écrit que ce soit dans les notes ou les rapports.

Maintenant, **qu'est-ce qu'une rédaction pertinente?** Les criminologues inscrivent dans leurs notes toutes les activités cliniques et administratives réalisées en ordre chronologique.

Voici quelques exemples de notes à inscrire au dossier :

• Consentement aux services expliqué au client et accordé par ce dernier et le dépôt du formulaire au dossier, le cas échéant;
• Autorisation à communiquer demandée au client et accordée par ce dernier et le dépôt au dossier du formulaire, le cas échéant;
• Dépôt de lettres, rapports et expertises de partenaires;
• Appel téléphonique pour fixer un rendez-vous;
• Message laissé sur des boîtes vocales, retour d'appel, réponses écrites des clients (peuvent n'être que résumé aux notes);
• Appel de discussion clinique;
• Rencontre avec le client;
• Conversation clinique avec un ou des partenaires;
• Conversation clinique avec un membre de la famille du client;
• Données brutes ainsi que leurs interprétations.

5.3 Qualité d'une note

En soi, à la lecture, les notes ne doivent laisser aucune ambiguïté et être compréhensibles pour tous. Il est essentiel de toujours garder en tête pour qui et dans quel but écrit la criminologue.

- **Nécessaire et pertinente** pour la compréhension par le lecteur des services qui ont été rendus et des besoins exprimés par le client en lien avec la démarche d'aide.

- **Claire**, sans acronymes, dénuée d'interprétation (aucune utilisation de signes ou leur multiplication pouvant s'apparenter à un jugement de valeur : ex : ++, !!!, ???, …, etc.)

- **Concise**, synthétisée pour la compréhension du processus (pas de verbatim, pas de répétition, pas de superlatif).

- **Complète**, couvrant l'essentiel de l'échange réalisé. N'oubliez pas, ce qui n'est pas écrit est réputé non-fait.

- **Exacte**, le subjectif de la note dont être appuyé de faits objectifs.

- **Inaltérable**, permanente, et sans retouche. S'il y a des retouches à faire, on doit faire une seconde note explicative de la correction.

La criminologue peut introduire des sous-sections pour rencontrer les qualités ci-haut. Notez que trois canevas de notes (sans être exclusifs) sont disponibles dans les annexes.

Par exemple :
o L'objet de la rencontre ;
o Les faits rapportés par le client ;
o Les activités cliniques réalisées en cours de rencontre ;
o L'impression clinique ou l'opinion professionnelle (appréciation des données brutes).

5.4 Délai de consignation d'une note :

Une tenue de dossier rigoureuse signifie également le plus court laps de temps entre l'activité clinique ou administrative réalisée et la rédaction de son récit au dossier.

Article 10 du Règlement : Le criminologue tient à jour chacun des dossiers.

Le terme **« tenir à jour »** signifie qu'une note est écrite au dossier tout de suite après la fin ou le plus rapidement possible suivant l'activité clinique ou administrative de la criminologue. Il est attendu que cette dernière complète ses notes à l'intérieur de **24 à 72 h ouvrables suivant les activités réalisées**. Une note inscrite au-delà de ce délai est réputée être tardive. Dans le cas d'une situation à risque ou urgente, la criminologue complète sa note le plus tôt possible à l'intérieur des 24 h suivant l'activité réalisée.

5.5 Information d'un tiers

Il n'est pas rare qu'une **information** à déposer au dossier soit obtenue **d'un TIERS**. Lorsque c'est le cas, la criminologue l'inscrit au dossier comme venant d'un TIERS, et stipule que ledit TIERS accepte ou non que l'information soit communiquée en tout ou en partie au client. Cette mesure protège ce qui peut être transmis ou pas au client qui demande l'accès à son dossier, ou encore, si un collègue consulte le dossier pour répondre au client en l'absence de la criminologue. Il est donc impératif qu'une indication claire dans la note mentionne que l'information du TIERS (ou une portion) est **CONFIDENTIELLE** et ne peut être partagée au client.

5.6 Signature professionnelle

Peu importe le milieu de pratique de la criminologue, elle doit, pour chacune de ses inscriptions dans un dossier, apposer la date et sa signature ou son paraphe.

L'OPCQ recommande, lorsque possible, que la criminologue ajoute son titre à la suite de son nom dans le système informatique de son employeur.

L'Ordre a d'ailleurs émis des **avis professionnels** sur le sujet :

- Le consentement et les signatures en télétravail
- Mon titre professionnel : ma marque d'exclusivité
- Le titre professionnel : un choix gagnant pour l'employeur

La criminologue travaillant avec un système informatique qui génère son nom, pour chaque note qu'elle a enregistrée, est dispensé de le parapher ou de signer à chaque fois à la main. Si toutefois les documents sont imprimés, elle se doit d'y ajouter sa signature ou son paraphe avant de les déposer au dossier physique.

Questions à se poser :

Quels sont les liens entre la note et

- Le mandat
- La demande du client et le problème soulevé
- Le contexte d'intervention (processus) : l'évaluation, la planification ou la mise en œuvre du plan d'intervention
- La passation des outils cliniques
- L'interprétation des résultats
- La transmission des résultats au client
- La rencontre avec mon client

· Est-ce que les appels aux collègues, aux ressources professionnelles et personnelles du client sont bien consignés ?

· Ai-je écrit l'ensemble de mes actions cliniques ou administratives ?

· Suis-je rigoureux et à jour dans ma tenue de dossier ?

· Ai-je une date pour chaque entrée de données ?

· Est-ce que chaque note au dossier en indique bien l'auteur et sa fonction ou le lien avec le client ?

· Ai-je signifié s'il s'agit d'un appel que j'ai fait ou d'un appel que j'ai reçu ?

· Ai-je signé ou paraphé l'ensemble de mes écrits au dossier ?

· La note éclaire-t-elle sur la dynamique à traiter et sur les interventions cliniques pour y veiller ?

· Est-ce que le dépôt de document au dossier est bien consigné ?

Chapitre 6 : Le dossier de la criminologue auprès d'un groupe

Le client de la criminologue est parfois un groupe de personnes, un ensemble d'individus réunis pour un même apprentissage ou pour du support. Lorsque c'est le cas, l'ensemble du règlement et des chapitres précédents s'appliquent tout autant, seulement vous trouverez ici les responsabilités concernant l'aspect du groupe-client.

Article 11 : Malgré les articles 3, 7 et 8, lors d'une intervention de groupe, le criminologue tient un dossier unique comprenant le nom, la date de naissance et les coordonnées de chaque membre du groupe, la description de l'intervention et une évaluation de celle-ci ainsi que les dispositions prises en matière de consentement.

La criminologue qui anime et intervient tient un dossier de groupe dans lequel elle y dépose les renseignements sur chaque participant. Le mandat de la criminologue et les objectifs visés par le groupe, ainsi que les moyens pour relever les défis doivent être bien définis au dossier groupe.
Dans le dossier unique du groupe, outre les coordonnées de tous et les interventions réalisées, la criminologue s'assure que le résultat de l'intervention pour chacun des clients y figure (au besoin).

Par exemple, le client de la criminologue est un groupe pour lequel les services sont rendus sur la thématique de la gestion de la colère. Le résultat de l'intervention auprès du groupe de participants est noté au dossier groupe.
Bien que le client soit un groupe, cela n'exclut pas qu'un dossier individuel pour chaque participant soit également requis (ou nécessaire), une fois de plus, le jugement professionnel prévaut.

Questions à se poser :

- Ai-je un dossier bien complété ?
- Ai-je fait et déposé au dossier le consentement de groupe ?
- Est-ce que le mandat et les objectifs sont clairement établis au départ ?
- Est-ce qu'un ou des participants du groupe nécessitent également un dossier individuel ?

Chapitre 7 : Le dossier de la criminologue en supervision ou conseils

Les criminologues qui occupent une fonction de superviseur ou de conseiller, effectuent des rencontres périodiques, élaborent un plan de développement professionnel personnalisé et en fait le suivi, vérifient la qualité de la pratique et le respect des normes, lois et règlements et offrent un soutien continu auprès d'un employé.

Il existe différents types d'encadrement clinique comme la consultation, la supervision, le codéveloppement, le coaching, le mentorat, la participation aux communautés de pratique. Il existe également différentes modalités comme l'accompagnement individuel, de groupe.
Ce que le règlement dit :

> Article 3 : Le criminologue doit tenir un dossier pour chaque client, **y compris lorsqu'il rend des services de supervision ou de conseils cliniques**. Il conserve ce dossier à l'endroit où il exerce sa profession.

7.1 Le dossier du supervisé

Être supervisé pour une criminologue est sans aucun doute une bonne pratique qui lui permet d'acquérir, d'améliorer ou de maintenir ses savoirs et compétences dans le but d'offrir des services de qualité, sécuritaires, et d'agir avec un minimum d'efficacité. Le vocable « soutien clinique » ou « accompagnement clinique » est souvent utilisé pour désigner les mesures d'accompagnement mises de l'avant par un superviseur clinique.
Le jugement professionnel est requis pour déterminer s'il est nécessaire d'ouvrir un dossier lorsque la criminologue agit dans un rôle de supervision, d'accompagnement ou de conseils. **La nature de l'intervention et sa finalité devraient guider la décision.**

Voici des exemples de situations avec une appréciation de ce qui est attendu :

Type d'intervention dans un rôle-conseil ou de supervision / d'accompagnement	Ce qui est requis
Intervention ponctuelle de type informatif ou situationnel (groupe ou individuel)	Ne requiers pas une ouverture de dossier
Intervention de supervision clinique individuelle	Un dossier de consultation ou de supervision devra être créé au même titre que s'il s'agissait d'un dossier d'usager; Le dossier créé par la criminologue dans ce contexte est un dossier à part entière, créé de manière autonome, détenu par la criminologue et gardé sous clé ou dans un ordinateur avec un mot de passe dans son bureau; Les mêmes notions de consentement, de secret professionnel et ses limites, de conflits d'intérêts, de diligence, de professionnalisme s'appliquent Un plan de supervision devrait être établi et des notes au dossier rédigées à la suite de chacune des interventions cliniques et administratives.

Type d'intervention dans un rôle-conseil ou de supervision / d'accompagnement	Ce qui est requis
Intervention d'équipe ou de groupe – par exemple, un soutien continu et structuré à l'équipe clinique	Un dossier de consultation ou de supervision de groupe devra être créé; Le dossier créé par la criminologue dans ce contexte est un dossier à part entière, créé de manière autonome, détenu par la criminologue et gardé sous clé ou dans un ordinateur avec un mot de passe dans son bureau; Les mêmes notions de consentement, de secret professionnel et ses limites, de conflits d'intérêts, de diligence, de professionnalisme s'appliquent. Un plan de supervision devrait être établi et des notes au dossier rédigées à la suite de chacune des interventions. Ces dernières devraient faire état minimalement de : • Ce que la criminologue observe, • Ce qu'elle fait, • Les réactions du groupe à la suite des interventions effectuées
Intervention auprès d'un ministère – par exemple, la mise en place d'un programme	La criminologue peut tenir un dossier de projet dans lequel elle détient les informations pertinentes comme le contrat, la charte de projet, le mandat et les documents produits.

Type d'intervention dans un rôle-conseil ou de supervision / d'accompagnement	Ce qui est requis
Intervention auprès d'un organisme pour le développement ou la révision de pratiques professionnelles	La criminologue peut tenir un dossier de projet dans lequel elle détient les informations pertinentes comme le contrat, la charte de projet, le mandat et les documents produits.
Codéveloppement professionnel - la participation aux communautés de pratique	Ne requiers pas une ouverture de dossier puisqu'il s'agit d'entraide entre pairs; Toutefois, dans le cadre d'un groupe de codéveloppement, il est recommandé de conserver une trace de qui participe au groupe avec la date de début et la date de fin du groupe, le cas échéant.
Le mentorat	Le mentorat s'apparente à la supervision individuelle dans sa nature et sa finalité si celle-ci est continue et structurée. Un dossier individuel devra être créé au même titre que s'il s'agissait d'un dossier d'usager; Le dossier de la criminologue est un dossier autonome qui est détenu par elle et gardé sous clé ou dans un ordinateur avec un mot de passe dans son bureau; Les mêmes notions de consentement, de secret professionnel et ses limites, de conflits d'intérêts, de diligence, de professionnalisme s'appliquent. **SAUF,** si ce mentorat est, en fait, une aide ponctuelle non structurée.

Il est important de bien définir dans quel contexte se situe le rôle de conseils, la supervision clinique ou l'accompagnement professionnel. Il doit y avoir une compréhension commune de ce qui est demandé et ce qui sera offert par la criminologue.

Questions à se poser :

- Qui fait la demande ?
- Pour qui ?
- Dans quel but ?
- Quel est le rôle spécifique que la criminologue devra jouer dans ce contexte ?
- Quelles sont les attentes de l'employeur et de l'employé ou du groupe ?
- Quels sont les besoins ou les objectifs d'apprentissage des personnes ou du groupe qui ont recours à ses services ?

Chapitre 8 : La cessation d'exercice

Le Règlement consacre la section III à la cessation d'exercice dans le cadre de la pratique autonome. On y indique clairement les obligations des criminologues. De fait, les articles 20 à 27 traitent de la cessation définitive d'exercice alors que les articles 28 à 31 concernent la cessation temporaire d'exercice. La limitation du droit d'exercice est, quant à elle abordée aux articles 32 à 34. Rappelons ici que la criminologue doit expliquer clairement dans ses notes les motifs menant à une cessation d'offrir ses services au client et déposer au dossier tous les documents relatifs à celle-ci (exemple à l'annexe 4).

Vous constaterez à la lecture de cette section que la pratique autonome comporte plusieurs obligations supplémentaires de la pratique d'autres milieux tels que mentionnés au chapitre 1 du présent document.

Question à se poser :

Je prends ma retraite à titre de criminologue en pratique privée, est-ce que j'ai :

- Avisé le secrétaire de l'ordre ?
- Avisé mes clients ?
- Identifié le cessionnaire de mes dossiers ?

Si je cesse temporairement ma pratique, est-ce que j'ai :

- Identifié le gardien provisoire de mes dossiers ?

Conclusion

À la lumière des informations contenues dans ce guide, il est clair qu'une tenue de dossiers exemplaire est primordiale et comporte de nombreux enjeux, responsabilités et obligations dont les criminologues doivent tenir compte. De plus, on peut constater que la tenue de dossier est étroitement liée à différentes lois et règlements ainsi qu'au code de déontologie afin d'assurer la protection du public.

La tenue de dossiers, au cœur de la pratique de la criminologue, est bien plus qu'une simple formalité : elle constitue le reflet concret de toutes les interventions réalisées (ou non réalisées) dans sa pratique professionnelle. C'est à travers le dossier que se déploie la responsabilité de la criminologue, tant sur le plan clinique, qu'éthique et déontologique.

D'abord, **le contenu du dossier** doit témoigner de manière structurée et exhaustive de chaque étape d'intervention : de la première évaluation jusqu'à la fermeture du dossier ou la cessation d'exercice. La constitution du dossier inclut notamment l'ouverture, la consignation des données pertinentes, l'archivage, la conservation, mais aussi toutes les communications importantes – qu'il s'agisse de rapports reçus, de correspondances avec des tiers ou de notes personnelles interprétées. En ce sens, les dispositions du Règlement indiquent clairement qu'un dossier complet et à jour assure une traçabilité des activités professionnelles.

Ensuite, **le contenu de la note** est l'élément-clé qui reflète le jugement clinique, les objectifs d'intervention, les faits observés et les conclusions ou recommandations. On y saisit l'évolution du client, la logique suivie par la criminologue et la pertinence des moyens utilisés. Il est donc essentiel de rédiger des notes claires, complètes, concises, objectives et signées, en rappelant que tout ce qui n'est pas écrit est réputé ne pas avoir été fait.

Enfin, **le respect du consentement et de la confidentialité** demeure une exigence centrale. L'obtention du consentement éclairé au service mais également au partage d'information, la protection du secret professionnel et la vigilance face au partage d'informations constituent le gage d'une relation de confiance et de sécurité pour le client. Chaque consentement doit être documenté, et la confidentialité préservée en tout temps, que ce soit en milieu de pratique institutionnelle ou en pratique autonome.

Finalement, rappelons ce qui qualifie notre relation professionnelle : il s'agit du rapport inégal entre la criminologue qui détient des connaissances cliniques et son client qui présente des vulnérabilités pour lequel il a besoin d'accompagnement. En ce sens, il est donc impératif pour les criminologues de maintenir une rigueur constante dans leur tenue de dossiers puisqu'elle est le miroir du travail accompli.

Ont contribué à l'élaboration de ce guide :

Patricia Lévesque, criminologue, secrétaire du comité d'inspection professionnelle et formatrice; Josée Meilleur, criminologue, inspectrice et conseillère à la qualité de la pratique

Collaborateurs/trices :

Geneviève Lefebvre, criminologue, directrice générale OPCQ; Jasmine Forget-Renaud, criminologue, chargée des affaires professionnelles; David Henry, criminologue, directeur général OPCQ

Références

Code de déontologie de l'Ordre professionnel des criminologues

Règlement sur les dossiers, les bureaux et la cessation d'exercice des criminologues

Le Code civil du Québec

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information

Le Code des professions

Vitrine linguistique

Charte des droits et libertés de la personne

Annexes

***Disponibles en format Word sur notre site web**

Annexe 1 : Aide-mémoire du contenu d'un dossier

Annexe 2 : Autorisation à communiquer des renseignements confidentiels

Annexe 3 : Honoraires en pratique privée

Annexe 4 : Document relatif à la cessation

Annexe 5 : Consentement aux services en pratique privée

Annexe 6 : Consentement aux services virtuels