



Ordre des
AGRONOMES
du Québec

GRILLE DE RÉFÉRENCE CONCERNANT LA TENUE DES DOSSIERS

Juillet 2020

Mise en contexte et cadre d'utilisation de la grille

Cette grille de référence propose des normes de pratique sur la tenue des dossiers applicables à toutes les activités agronomiques.

Elle est, avant tout, un outil de travail pour l'agronome et le personnel qui travaille avec lui.

D'ailleurs, l'agronome doit s'assurer que les employés (secrétaire, technologue, etc.) appelés à déposer des documents ou des notes au dossier d'un client respectent les règles exposées dans cette grille et la confidentialité des données.

Parfois, la tenue de dossier peut sembler lourde et exigeante pour certains professionnels, toutefois, il ne faut jamais oublier que le dossier de l'agronome est le reflet de sa pratique et de sa conduite professionnelle qui devient un outil indispensable en cas de litige avec un client.

La grille de référence est présentée en 4 sections : les notions essentielles, l'ouverture du dossier, la réalisation du mandat et la fermeture du dossier. Chaque section présente les éléments que l'agronome doit inclure à son dossier afin de répondre aux règles de l'art.

Les éléments de la grille représentent les exigences minimales prévues au règlement. L'agronome pourrait s'il le désire, par exemple, décider de conserver l'ensemble de ses dossiers pour une période plus longue que celle prévue par la réglementation.

Aussi, il est important de mentionner que l'agronome n'a pas à inscrire tout ce qui est mentionné dans les grilles ou le règlement, mais seulement ce qui est applicable à sa situation.

1. Notions essentielles

ÉLÉMENTS	DÉFINITIONS ET CRITÈRES
Client	<ul style="list-style-type: none">• Personne physique ou personne morale• Groupe de personnes physiques ou groupe de personnes morales• Employeur
Forme du dossier	<ul style="list-style-type: none">• Papier• Électronique• Toute autre technologie <p>Note : Les dossiers peuvent aussi être hybrides i.e. combinaison papier et électronique.</p>
Ouverture du dossier	<ul style="list-style-type: none">• Un dossier pour <u>chaque mandat</u> reçu d'un client <p>Note : Le client devrait posséder un dossier principal contenant les coordonnées et les informations générales sur son client ainsi que plusieurs sous-dossiers pour chacun des mandats spécifiques. Cette nouvelle norme est très simple et efficace lorsque la tenue de dossier est informatique et facilite davantage la destruction des dossiers antérieurs.</p> <p>Ex. Un producteur vous confie la gestion de son troupeau de vaches laitières (mandat #1) et vous demande des conseils pour sa culture de maïs (mandat #2). Un dossier principal peut être ouvert avec les informations personnelles du client et par la suite, vous devriez ouvrir un nouveau sous-dossier pour le mandat sur la gestion du troupeau et y inscrire les notes relatives au service rendu dans ce dossier et même chose pour celui sur la culture de maïs.</p>
Conservation	<ul style="list-style-type: none">• Dossiers classés de façon à préserver la confidentialité et l'intégrité des renseignements qui y sont contenus• Durée de conservation : cinq (5) ans après le dernier service rendu dans chaque dossier
Destruction	<ul style="list-style-type: none">• La destruction des dossiers doit être faite en préservant la confidentialité des renseignements
Signature	<ul style="list-style-type: none">• Nom suivi du titre Agronome ou initiales agr.• L'agronome signe ses rapports et les recommandations ou tout autre document préparé par lui ou sous sa surveillance• Manuscrite• Électronique :<ul style="list-style-type: none">○ numérisée : valide, mais offre moins de garanties contre la manipulation;○ certifiée : type Notarius ou ClicSécur. (Le document peut être modifié, mais la date de la modification et son contenu y apparaîtront et le code d'accès évitera la modification par des tiers.)

2. Ouverture du dossier

Cette section comprend la description des éléments à inscrire au dossier avant d'entreprendre le mandat.

ÉLÉMENTS	PRINCIPAUX RENSEIGNEMENTS À INSCRIRE
Date	<ul style="list-style-type: none">• Date d'ouverture du dossier (date que le mandat a été octroyé)
Identification	<ul style="list-style-type: none">• Nom et coordonnées du clients• Nom du représentant et des intervenants autorisés de la personne morale ainsi que leurs coordonnées• Coordonnées : adresse de l'entreprise, adresse du site, adresse courriel, numéro de téléphone et de télécopieur, etc.
Mandat	<ul style="list-style-type: none">• Description :<ul style="list-style-type: none">○ objectifs visés;○ étapes de réalisation;○ clarification, ajout, modification, etc. <p>Note : Toute entente verbale doit faire l'objet d'une note au dossier indiquant la date et son contenu.</p>
Contrat écrit (si applicable)	<ul style="list-style-type: none">• Durée et calendrier de réalisation*• Montant des honoraires*• Modalités de paiement*• Obligations de l'agronome et du client• Exclusions au mandat, le cas échéant*• Désignation de l'équipe qui participera à la réalisation du mandat (technologue, autre professionnel, biologiste, personnel de soutien, etc.) *• Clauses de résiliation du contrat• Signature des parties <p>Note : En l'absence d'un contrat écrit signé, les éléments avec une * doivent se retrouver dans la description du mandat.</p>
Première rencontre avec le client	<ul style="list-style-type: none">• Présentation et explication des éléments précédents au client. <p>Note : Le professionnel doit s'assurer que le client a la même compréhension du mandat et des objectifs. L'agronome doit noter au dossier qu'il a expliqué le tout au client.</p>

Note : L'identification du client pourrait se trouver uniquement dans le dossier principal du client si ce dernier vous confie plusieurs mandats. Il sera seulement nécessaire d'ajouter l'adresse précise relative au mandat si celle-ci est différente de l'adresse de l'entreprise. Ex. Vous faites affaire avec Ferme ABC inc. située au 123 rue du Ruisseau à Ste-Hénédine. Toutefois, la ferme vous confie un mandat pour un site situé au 127 rue du Ruisseau à Ste-Hénédine.

3. Réalisation du mandat

Cette section comprend les éléments que l'agronome doit noter au dossier durant l'accomplissement du mandat, le cas échéant.

ÉLÉMENTS	DOCUMENTS À INSÉRER
Correspondance	<ul style="list-style-type: none">• Copie de la correspondance transmise au client ou aux autres intervenants (courriels, lettres, etc.) ainsi que celle reçue
Intervention	<ul style="list-style-type: none">• Brève description des services rendus ainsi que la date et le temps qui y a été consacré
Document	Exemples : <ul style="list-style-type: none">• Dossier technique, analyse, données fournies par le client ou colligées par l'agronome (ou le technologue ou technicien agricole sous surveillance)• Copie du rapport d'un autre professionnel (ingénieur, médecin vétérinaire, géologue, etc.) ou d'autres collègues comme le biologiste ou le chercheur• L'autorisation écrite prévue à l'article 29 du Code de déontologie des agronomes (chapitre A-12, r. 6), le cas échéant
Rapport et recommandation	Exemples : <ul style="list-style-type: none">• Copie de tout avis ou rapport intérimaire ou final remis au client ou à un tiers pour le client. La démarche analytique de l'agronome doit s'y trouver• Copie de toute recommandation faite au client <p>**Une recommandation verbale doit faire l'objet d'une note par l'agronome.</p> <p>Note : L'explication du contenu des rapports et des recommandations doit être transmise au client en s'assurant de sa compréhension. L'agronome doit s'assurer de la qualité du lien entre le client et l'équipe impliquée dans le dossier et veiller que la compréhension des rapports et recommandations est la même pour tous.</p>
Multidisciplinarité	<ul style="list-style-type: none">• Lorsque plusieurs personnes sont susceptibles de consigner des renseignements ou de déposer des documents dans un dossier, l'agronome doit signer, parapher ou autrement marquer les siens
Modification en cours de réalisation	<ul style="list-style-type: none">• Toute modification apportée au mandat initial ou à l'exécution de celui-ci doit être inscrite au dossier.• Toute modification doit être expliquée au client en précisant son impact s'il y a lieu (calendrier, honoraires, etc...)

4. Fermeture du dossier

Cette section comprend les éléments qui complètent le dossier lorsque le mandat est terminé.

ÉLÉMENTS	PRINCIPAUX RENSEIGNEMENTS À INSCRIRE OU DOCUMENTS À CONSERVER
Suivi	<ul style="list-style-type: none">• Post-mortem avec le client et note au dossier• Post-mortem avec les membres de l'équipe et note finale si applicable (pourrait être conservé dans un cartable à part des dossiers)• Note sur la fin du mandat ou lettre de fermeture si applicable• Retour au client de ses originaux et en conserver une copie au dossier
Honoraires	<ul style="list-style-type: none">• Copie des factures<ul style="list-style-type: none">◦ Si travail facturé à forfait, description des travaux effectués◦ Si facturation à un taux horaire, copie des factures• État de compte à jour• Échéancier des paiements si nécessaire

Conclusion

Le dossier est un outil de travail que l'agronome doit tenir à jour tout au long du mandat que lui a confié son client. Il demeure aussi le soutien important à la mémoire de l'agronome et de son client.

Le dossier est, pour le moment, le moyen par excellence pour documenter la réalisation du mandat et la compétence dont l'agronome fait preuve tout au long de son exécution. Il permet au client et au tiers, lorsque cela s'applique, de bien comprendre la démarche et l'analyse agronomique.

Le dossier tenu par l'employeur est considéré comme le dossier de l'agronome si ce dernier peut y consigner l'ensemble de ses interventions et des renseignements concernant l'exercice de sa profession. Si l'agronome laisse son emploi, le dossier demeurera entre les mains de l'employeur et de l'agronome qui lui succèdera.