

Se protéger contre des réclamations pour les retards ou les frais supplémentaires

Il est fréquent que les entrepreneurs et les clients présentent des réclamations en dommages-intérêts à l'encontre des experts-conseils en conception en raison de retards de construction, notamment des réclamations pour frais supplémentaires parce que des modifications seraient prétendument apportées aux travaux en raison d'erreurs ou d'omissions dans les plans et devis. Les retards importants dans des projets complexes peuvent entraîner des réclamations massives principalement en raison de leurs répercussions sur l'échéancier du projet, notamment la productivité prévue de l'entrepreneur. Certains retards peuvent incomber au client, d'autres à l'entrepreneur, et d'autres encore à l'un ou plusieurs des membres de l'équipe de conception. La simultanéité possible des conséquences de plusieurs situations de retard aggrave le problème et augmente les coûts. La défense de ces réclamations nécessite souvent la mobilisation d'une équipe dispendieuse d'experts et d'avocats, en plus de perturber les affaires de l'expert-conseil en conception.

Facteurs susceptibles d'entraîner un litige

De nombreux facteurs hors de contrôle de l'expert-conseil en conception peuvent avoir un effet sur la décision du client ou de l'entrepreneur d'intenter un litige. Parmi ces facteurs comptent les sous-enchères du projet, des conditions météorologiques inhabituellement mauvaises, une mauvaise gestion du contrat de construction par le client ou l'entrepreneur, des conditions imprévues du chantier et la décision des clients d'apporter des modifications en cours de construction.

Certaines stratégies peuvent permettre à l'expert-conseil en conception d'optimiser sa protection dans ces situations. Les suggestions énumérées ci-dessous ne constituent pas une liste exhaustive, mais elles peuvent être utiles dans les situations les plus fréquentes, comme par exemple : (a) informations incomplètes et contradictoires sur la conception entraînant un nombre excessif de demandes d'information; (b) nombre important de demandes de changement et modifications de conception importantes; (c) discordances de conception et mauvaise coordination; et (d) examen tardif ou inadéquat des soumissions de dessins d'atelier.

Conseils de gestion de risques

1. Assortir la conception de détails adéquats et de spécifications claires.

Le manque de clarté, les ambiguïtés, et les erreurs et omissions même infimes, sont une source importante de plaintes de la part des clients et des entrepreneurs. Par conséquent, il faut accorder une priorité majeure au contrôle de la qualité à tous les niveaux et mettre en place des processus qui prévoient des examens internes par des pairs dès l'étape de l'élaboration des plans et devis détaillés.

2. Insister sur la nécessité d'organiser une rencontre préalable entre le client et l'entrepreneur avant la signature du contrat.

Que le chantier découle d'une attribution par voie de concurrence ou d'une négociation, il est toujours utile d'organiser une rencontre préalable, sur l'initiative de l'expert-conseil en conception, avec le client et l'entrepreneur. Pour prévenir les problèmes, il est utile qu'un collègue de l'expert-conseil en conception informé du projet soit présent pour rédiger un compte-rendu de la réunion, qui sera transmis à toutes les parties, lesquelles pourront demander d'éventuelles modifications. Durant cette rencontre, les rôles de l'expert-conseil en conception, du client et de l'entrepreneur doivent être passés en revue en détail. Il faut notamment discuter avec précision des rôles des inspecteurs de la conception et des rôles de l'expert-conseil en conception durant l'inspection des travaux de l'entrepreneur. La portée de cette rencontre préalable dépend des circonstances de chaque projet, mais certaines procédures doivent cependant être discutées en détail pour éviter les malentendus. Par exemple :

- Il faut demander à l'entrepreneur s'il a connaissance de toute inexactitude, erreur ou incertitude relativement aux plans ou devis. L'entrepreneur doit être clairement averti qu'il doit immédiatement signaler tout problème de cet ordre à l'expert-conseil en conception dès sa découverte. La personne à laquelle ce type de problème doit être signalé doit être clairement identifiée.
- L'entrepreneur et le client doivent avoir l'occasion de poser toutes les questions souhaitées sur l'intention des plans et devis.
- Les procédures d'examen des dessins d'atelier, des demandes de changement, des inspections ou desd. inspections du chantier par l'expert-conseil en conception doivent être soigneusement passées en revue. Le champ d'application et les limites de l'autorité de l'expert-conseil en conception doivent être clairement énoncés. Tout élément de procédure semblant poser problème doit faire l'objet d'une discussion et, si possible, éliminé.

3. Inclure, dans le contrat entre l'expert-conseil en conception et le client, une indication claire et précise du rendement précisément attendu de l'expert-conseil en conception en cours de construction.

Si l'expert-conseil en conception a un mandat d'inspection générale ou périodique, éviter des termes tels que « supervision » ou « garantir ». Dans la mesure du possible, utiliser les formulaires standards courants de l'industrie correspondant à la portée des services fournis. Concernant les grands projets, envisager de discuter avec le conseiller juridique de la possibilité d'indiquer avec exactitude la fréquence et les dates des visites de routine ou d'observation de l'expert-conseil en conception



sur le chantier. Les formulations générales couramment utilisées dans les ententes entre les clients et les experts-conseils en conception déclenchent souvent des attentes différentes de part et d'autre.

4. Choisir attentivement le personnel qui travaillera avec l'entrepreneur et le client.

Les réclamations sont souvent dues à des problèmes de communication entre le personnel de l'expert-conseil en conception et celui de l'entrepreneur. En cas de problème, les différences de personnalité peuvent souvent aggraver la situation. En cas de divergence, le représentant de l'expert-conseil en conception doit toujours rester calme, juste et ferme. Afin de réduire les coûts, le travail quotidien sur le chantier est souvent confié à des personnes sans expérience et non qualifiées. Le coût pour défendre une telle pratique est souvent supérieur à l'économie réalisée sur un salaire.

5. Conserver des dossiers détaillés de tous les contacts avec le chantier.

Il est très utile, aux fins de la défense d'une réclamation, de conserver des dossiers avec des photographies datées de la construction et de sa progression, ainsi que des dossiers indiquant les dates et les heures, les conditions météorologiques, les travaux réalisés par l'entrepreneur général et les sous-traitants, les conversations verbales, l'équipement appartenant à l'entrepreneur sur le chantier et d'autres données pertinentes relatives au chantier. Si des échanges verbaux ont lieu avec l'entrepreneur ou les sous-traitants, vous devez prendre note de la date, de l'heure, du lieu et des personnes présentes. Toutes les conditions ou tous les événements inhabituels doivent être documentés et photographiés.

Ces documents sont précieux pour déterminer ce qui s'est produit en cours de construction. Souvent, les souvenirs s'estompent, les témoins décèdent ou déménagent, ou la crédibilité d'un témoin peut être mise en doute. Conserver des preuves documentaires de ce type est très convaincant et utile pour l'équipe de la défense de l'expert-conseil en conception.

6. Élaborer des procédures efficaces et efficaces de traitement des dessins d'atelier et des soumissions.

Éviter les retards dans le traitement des dessins d'atelier, les refus injustifiés et les demandes d'une nouvelle soumission. Demander à l'entrepreneur de proposer un échéancier au début du projet. Tenir à jour un registre indiquant la date et l'heure auxquelles un dessin d'atelier ou une soumission est reçue, l'identité de toutes les personnes qui traitent la soumission, la date à laquelle elle est renvoyée à l'entrepreneur ou au client, et tout autre commentaire pertinent. Si une soumission est incomplète ou inadéquate, essayer d'adopter une attitude utile et expliquer quelles sont les renseignements ou les changements nécessaires, mais sans corriger la soumission. Si l'entrepreneur envoie un grand nombre de demandes d'information, lui demander de les classer par ordre de priorité, en indiquant un renvoi à l'échéancier, de sorte que les plus urgentes soient traitées en premier.

7. Apporter un soin particulier au traitement de la correspondance relative au chantier.

Il faut s'assurer que le contenu et le style de la correspondance relative au chantier, y compris les courriels, est claire et professionnelle. Les discussions téléphoniques importantes doivent être consignées, soit dans la correspondance relative au chantier, soit dans des notes internes. Les mêmes règles de clarté d'expression et de ton professionnel s'appliquent aux notes internes, y compris les courriels, et à la correspondance relative au chantier.

Le gestionnaire de projet doit mettre en place un système efficace et efficient de réponse aux demandes, de la part de l'entrepreneur et du client, et en temps opportun. Les retards de réponse sont souvent exploités par les conseillers adverses comme des preuves d'inefficience de la gestion des travaux par l'expert-conseil en conception.

8. Être très attentif aux échéanciers des travaux.

Il est courant que les dispositions sur les devis prévoient exiger de l'entrepreneur qu'il présente des échéanciers des travaux à l'expert-conseil en conception. Il est facile de

les ranger et de passer outre. Toutefois, l'échéancier des travaux devrait être constamment consulté afin de comparer le rendement réel et le rendement prévu. L'expert-conseil en conception doit chercher les domaines dans lesquels l'entrepreneur perd du temps. Cela peut aider à récupérer du temps perdu et réduire les risques d'une réclamation.

Que faire en cas de problème

Le problème le plus grave qu'un expert-conseil en conception peut rencontrer est une erreur, une omission ou une insuffisance dans les plans ou devis, qui entraîne un arrêt ou un ralentissement prolongé des travaux. L'attitude et le mode de réaction de l'expert-conseil en conception à un tel problème sont aussi importants que la solution technique à apporter.

Une erreur commise (ou même juste alléguée) doit être immédiatement signalée à l'assureur. Éviter de répondre aux allégations de l'entrepreneur ou d'autres membres du projet; également, l'expert-conseil en conception doit éviter d'admettre sa propre responsabilité sans avoir consulté son assureur ou conseiller particulier au préalable. Adopter une attitude calme et patiente, mais travailler rapidement et efficacement à la recherche d'une solution permettant une avancée efficace des travaux.

Des travaux qui progressent lentement et qui prennent du retard sont souvent le signe d'un problème à venir. Si cette situation se produit pour des raisons qui ne semblent pas liées à des problèmes des plans et devis, il peut être judicieux de supposer que l'entrepreneur pourrait chercher à se dédouaner. Si l'expert-conseil en conception commence à se faire inonder de courriels ou de lettres de l'entrepreneur qui essaierait de mettre les choses en place en vue de réclamations futures, la situation est à prendre au sérieux. Le cas échéant, il importe de répondre le plus rapidement possible conformément aux principes ci-dessus. Consulter par ailleurs un conseiller juridique pour planifier les réponses aux éléments critiques. Employer un ton juste et ferme dans la correspondance.

Conclusion

Il est difficile d'éviter d'être visé par une réclamation lorsqu'un projet est considérablement retardé et que des frais supplémentaires sont engagés; toutefois, une bonne connaissance des plans et devis et une capacité affirmée à tenir le rôle de représentant du client avec compétence et attention peuvent permettre d'atténuer le risque que l'expert-conseil en conception soit tenu responsable de retards et de frais supplémentaires.

Visitez [assurancevictor.ca](https://www.assurancevictor.ca) pour en apprendre davantage.

L'information figurant aux présentes est fondée sur des sources que nous estimons fiables et doit être interprétée uniquement comme de l'information générale en matière de gestion des risques et d'assurance. Victor ne fait aucune déclaration ni ne donne aucune garantie, explicite ou implicite, concernant l'exactitude de l'information figurant aux présentes. L'information n'est pas conçue comme un conseil applicable à une situation individuelle et nul ne devrait s'y fier en ce sens. Et elle ne doit pas être interprétée comme une opinion sur des questions de couverture. Les affirmations faites à l'égard des questions juridiques ne sont que des observations générales basées sur notre expérience en tant que gestionnaire d'assurance. Nous ne sommes pas autorisés à donner des conseils juridiques et nul ne devrait se fier sur ces affirmations en tant que tels. Les assurés devraient consulter leurs conseillers en matière d'assurance et leurs conseillers juridiques quant aux questions relatives à leurs protections individuelles.