

Bulletin Information Prévention

ARCHITECTES ET INGÉNIEURS
ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

Dix principes pour une pratique saine – Partie I

Introduction

En tant qu'architecte ou ingénieur, votre travail peut englober une grande variété de domaines, y compris des concepts et des conceptions originales, la supervision de projets, des analyses et des certifications spécialisées et, dans certains cas, l'administration de contrats. Toutefois, vous êtes toujours exposé à certains risques de responsabilité.

Nous avons établi « *Dix principes pour une pratique saine* » pour vous aider à gérer ces risques. Ces principes sont fondés sur les leçons que nous avons apprises en plus de 40 ans d'analyse des réclamations et d'évaluation des risques. Dans ce premier de deux bulletins, nous présentons nos cinq premiers principes qui mettent en évidence l'importance d'établir une relation clairement définie et réaliste avec votre client dès le début. Vous pouvez y parvenir en vous vantant de façon honnête; en éduquant votre client sur vos services et autres questions; et en élaborant un contrat écrit et un plan précis pour le projet. Nous avons également inclus des exemples de réclamations réelles pour illustrer les pièges potentiels auxquels vous pourriez vous exposer si ces principes ne sont pas suivis.

1. Vantez votre firme et vos services de façon honnête

Plusieurs firmes d'experts-conseils tentent d'augmenter leur volume d'affaires en se montrant sous leur plus beau jour dans une publicité, par exemple, ou en vantant leurs capacités lorsqu'elles présentent une soumission de nouveaux projets. La tendance naturelle de certaines firmes d'experts-conseils consiste à vendre leurs services d'une manière qui les place au-dessus de la concurrence. Toutefois, le fait d'utiliser des superlatifs comme « le meilleur » ou « le chef de file de l'industrie » pour se vendre peut créer des attentes plus élevées, et un tribunal pourrait déterminer que la norme de diligence qui s'applique à une telle firme d'experts-conseils est supérieure à celle qui s'applique aux autres firmes. Par conséquent, dans le cas d'une réclamation, les consultants s'exposent à davantage de risques de responsabilité en raison de ces normes supérieures. Les architectes-conseils et les ingénieurs-conseils devraient savoir qu'ils ont uniquement le devoir d'exercer leurs compétences et de faire preuve de diligence d'une façon dont on peut raisonnablement



Pour consulter notre documentation sur la prévention des sinistres, nos exemples de réclamations et nos renseignements détaillés sur les produits, veuillez visiter notre site Web à assurancevictor.ca.

PROGRAMME PARRAINÉ PAR



ASSOCIATION DES FIRMES
D'INGÉNIEURS-CONSEILS | CANADA



ingénieurscanada

s'attendre d'une **personne possédant des compétences ordinaires**, évaluées en fonction des normes professionnelles en vigueur. Les consultants ne sont pas tenus de présenter un rendement à la hauteur des exigences des membres les plus compétents et qualifiés de leur profession. En s'affichant comme

« les meilleurs », ils pourraient se voir exiger de respecter ces normes élevées, autant par leurs clients que par les tribunaux.

Examinez l'exemple de réclamation suivant :

Une architecte a répondu à une demande de proposition pour un projet de rénovation dans un centre communautaire municipal. Elle a soumis une proposition dans laquelle elle indiquait que sa firme « faisait partie des concepteurs de projets communautaires de premier rang au Canada » et se vantait de détenir « des connaissances approfondies des problèmes techniques » et d'avoir une « équipe de spécialistes ayant réalisé de nombreux projets semblables ». La soumission de l'architecte a été retenue et les travaux ont commencé. Même si le projet était assujéti à des restrictions budgétaires strictes, un nombre important de demandes de changements a été requis dans le cadre du projet, ce qui a entraîné des coûts supplémentaires qui excédaient de loin le budget. La municipalité a présenté une réclamation contre l'architecte pour négligence, alléguant qu'elle avait fait de fausses déclarations en indiquant que sa firme faisait partie des concepteurs et spécialistes de premier rang au Canada. La municipalité prétendait qu'avec son niveau d'expérience et de compétence, l'architecte aurait dû pouvoir s'assurer que le projet était réalisé dans le respect du budget. La municipalité s'est fiée à la formulation de la proposition de l'architecte et, par conséquent, cette dernière a dû faire face à la possibilité qu'un juge rende un jugement défavorable, considérant que les normes qui s'appliquent à sa



firme étaient supérieures à celles qui s'appliquent aux firmes d'architectes possédant des compétences ordinaires.

2. Éduquez votre client

Même le client le plus sophistiqué peut exiger un certain niveau d'éducation relativement aux services offerts par des consultants professionnels. Au moment de conclure une entente contractuelle, le client devrait avoir des attentes réalistes envers les services du consultant, et la portée des services devrait être comprise de la même manière par les deux parties.

Par exemple, certains propriétaires de projets pourraient croire que le consultant principal se porte garant de l'ensemble du rendement dans le cadre d'un projet. Au contraire, un propriétaire de projets devrait savoir que le rôle d'un consultant consiste à fournir des services professionnels et à aider le propriétaire à garantir que l'entrepreneur réalise le projet dans le respect général de la conception et des spécifications établies par

le consultant. C'est l'entrepreneur, et non le consultant, qui est responsable de réaliser les travaux de construction et de déterminer les moyens appropriés et les méthodes nécessaires pour réaliser ces travaux.

Il existe plusieurs autres questions au sujet desquelles les clients doivent être sensibilisés. Prenons comme exemple les services d'inspection de chantier. Un client doit comprendre l'objectif et l'importance de ces services, ainsi que les répercussions possibles si l'inspection de chantier n'est pas effectuée ou qu'elle est insuffisante.

Examinez l'exemple de réclamation suivant, qui illustre un scénario de réclamation bien connu :

Les services d'un ingénieur-conseil ont été retenus pour la conception et l'évaluation de la construction d'un nouveau centre commercial. Le propriétaire souhaitait réduire au minimum les coûts relatifs au projet. Par conséquent, il a diminué les responsabilités du consultant en ce qui concerne l'inspection de

chantier afin qu'il fournisse ces services à temps partiel plutôt qu'à temps plein. Le consultant n'a pas remis en question la décision du propriétaire. Dans le cadre de la nouvelle entente, le consultant devait être appelé avant le coulage de la dalle de béton afin qu'il supervise ces travaux et qu'il s'assure que la qualité et la quantité de béton étaient adéquates. Cependant, il y a eu une certaine confusion au sujet de ce détail, et l'entrepreneur a coulé le béton sans la présence du consultant. Cela a placé le consultant dans une position plutôt difficile, car il devait certifier que l'entrepreneur avait effectué les travaux dans le respect général de la conception. Comme le consultant n'avait pas pu effectuer les vérifications nécessaires, on devait décider si le béton devait être retiré et coulé de nouveau. S'il fallait retirer le béton, quelqu'un serait tenu responsable des retards du projet, des coûts supplémentaires et de la perte de profit possible du propriétaire. Compte tenu du fait que le consultant était tenu de superviser et de certifier les travaux, la question de la responsabilité était une réelle préoccupation. Si le propriétaire avait su que cette situation pouvait survenir en raison de la diminution de la portée du mandat du consultant en ce qui concerne l'inspection de chantier, il aurait peut-être permis au consultant d'assurer une supervision à temps plein.

3. Insistez pour avoir en main un contrat écrit équitable

La pierre angulaire de tout engagement entre un consultant et un client est un contrat écrit. Il s'agit de la principale référence qui définit la relation entre les parties contractantes et qui établit les

exigences auxquelles le consultant doit répondre.

Il est préférable de recourir à un contrat écrit plutôt qu'à un contrat verbal puisqu'il sera plus facile à appliquer. Dans le cas d'un contrat verbal, les parties doivent se fier à leur souvenir du contrat, lequel peut changer au fil du temps. De plus, un contrat verbal a tendance à être simplifié et peut laisser de côté certains éléments contractuels importants.

Un contrat clairement défini doit comprendre cinq éléments importants :

- i. **Mandat** : Le contrat doit définir l'ensemble de la portée des services du consultant, qui comprend notamment mais non exclusivement des services de conception, d'inspection, de chantier, d'analyses et d'établissement de rapports spécialisés et de certification. Un consultant devrait également envisager de préciser les services qu'il ne fournira pas afin d'éviter des malentendus avec le client. Par exemple, si un consultant ne fournit pas de services d'inspection de chantier, ceux-ci devraient figurer dans la section des services exclus dans le contrat. En l'absence d'une telle exclusion et de tout autre élément de preuve clé à l'appui du consultant en cas de réclamation, un tribunal pourrait déterminer qu'il était raisonnable de croire que le consultant allait fournir des services d'inspection de chantier.
- ii. **Données relatives à la conception** : Il s'agit de paramètres imposés par le client pour guider le consultant dans

le processus de conception. Par exemple, un client peut vouloir qu'un projet puisse résister à une crue centenaire ou à un tremblement de terre qui survient tous les 300 ans, ou encore qu'il puisse obtenir la certification LEED or. Les données relatives à la conception peuvent présenter des risques et des défis pouvant avoir une incidence sur les coûts assumés par le client en ce qui concerne la conception, la construction et le cycle de vie du projet. Si tel est le cas, un consultant pourrait vouloir suivre le conseil donné au principe précédent : *Éduquez votre client!*

- iii. **Produits livrables** : Le contrat doit être suffisamment détaillé pour définir ce que le consultant fournira au client pendant son mandat. Par exemple, il peut s'agir de plans de conception électronique, de dessins d'atelier ou d'échéanciers. Un consultant pourrait également vouloir inclure un libellé indiquant que les produits livrables, comme les dessins, ne doivent pas être réutilisés ou modifiés par le client ou toute autre personne, et que le consultant se libère de toute responsabilité à cet égard. Cette clause de non-responsabilité protégera le consultant en cas de réclamation visant des dessins modifiés.
- iv. **Modalités de rémunération** : Dans l'intérêt du client et du consultant, un contrat devrait préciser les modalités de rémunération. Les détails importants à envisager comprennent l'échéancier de paiements et les montants, les modalités relatives à la



suspension des services du consultant et celles relatives à l'arrêt des services en cas de défaut de paiement. Dans le cas où un consultant souhaite cesser de fournir ses services en raison d'un défaut de paiement, il est recommandé de consulter un conseiller juridique, car cette décision pourrait être perçue comme une violation du contrat.

- v. **Répartition du risque :** Un consultant devrait se méfier des risques assumés aux termes d'un contrat et devrait tenter de les gérer de sorte qu'ils soient répartis de façon juste. Par exemple, si un contrat prévoit que le consultant doit se porter garant des responsabilités d'autres personnes qui ne travaillent pas pour la firme d'experts-conseils ou qui ne sont pas couvertes par la police d'assurance de cette firme, celle-ci pourrait ne pas être couverte en cas de réclamation. Le fait d'assumer de tels risques ne serait pas à l'avantage du consultant ni du client en cas de

dommages. Il serait préférable que les risques soient répartis d'une façon plus facile à gérer et que chaque partie visée par le projet souscrive une assurance adéquate couvrant ses propres responsabilités. De plus, le consultant peut gérer les risques en ajoutant une clause de limitation de responsabilité dans le contrat. Par exemple, un consultant pourrait vouloir ajouter une clause qui limite sa responsabilité au montant total de la limite de garantie en vertu de sa police d'assurance responsabilité professionnelle.

En règle générale, lorsqu'il est question du libellé d'un contrat, il est recommandé que le consultant obtienne des conseils auprès d'un conseiller juridique. Toutefois, des contrats types sont mis à la disposition des consultants, comme le Document 31 de l'AFIC (disponible sur www.acec.ca) et le Document Six de l'IRAC (disponible sur www.raic.org), lesquels sont généralement acceptés dans l'industrie. Il est recommandé que

le consultant obtienne des conseils auprès d'un conseiller juridique s'il modifie le libellé de ces contrats types.

Selon nos statistiques sur les réclamations, de nombreux consultants choisissent de conclure des ententes avec des clients sans signer de contrat écrit. L'absence d'un tel contrat peut représenter un enjeu pour le consultant, plus particulièrement s'il doit se défendre dans le cadre d'une poursuite.

Examinez l'exemple de réclamation suivant qui illustre bien ce point :

Un consultant assuré par Victor Canada a établi des plans de conception de la structure pour des résidences comprenant plusieurs unités qui devaient être construites dans diverses collectivités du Nord. Malgré l'importance du projet, le consultant a réalisé son mandat de conception sans avoir signé de contrat écrit. De plus, on n'avait pas demandé au consultant d'examiner le site en personne avant de remettre les plans de conception, ni d'inspecter les travaux pendant ou après la construction. Quelques années après l'achèvement du projet, une tempête de vent a arraché une partie du toit d'un immeuble dans l'une des collectivités, entraînant une déviation latérale de la structure. Des réparations importantes étaient requises, et une réclamation a été présentée contre le consultant. Pendant l'enquête, certains problèmes de conception ont été découverts, et quelques lacunes relatives à la construction ont été notées. Il s'avéra que ces lacunes étaient une question de responsabilité, car il a été allégué que le consultant aurait dû prendre

les mesures nécessaires pour s'assurer que la construction avait été examinée de façon appropriée en vue de garantir sa conformité à la conception. Si un contrat écrit avait été signé, le consultant aurait pu s'assurer que ce contrat comprenait un libellé indiquant qu'il ne fournirait pas de services d'inspection de chantier et qu'il incombait au client de s'assurer qu'une telle inspection serait effectuée par un consultant professionnel. Un tel libellé aurait permis de transférer certains risques de responsabilité au client.

4. Abstenez-vous de jouer à l'avocat

En tant qu'architecte ou ingénieur professionnel, si une poursuite est intentée contre vous, il est impératif que vous reteniez les services d'un conseiller juridique pour garantir la protection de vos intérêts. Cependant, même lorsqu'il ne s'agit pas d'une poursuite, un consultant devrait obtenir des conseils juridiques dans certains cas plutôt que de « jouer à l'avocat ». Voici quelques exemples :

Préparation d'un contrat : Lorsque le client d'un consultant retient les services d'un avocat dans le but de préparer ou de négocier un contrat, le consultant devrait aussi envisager de retenir les services de son propre avocat pour obtenir de l'aide et des conseils au sujet des principales questions d'ordre juridique relatives au contrat. Le libellé du contrat préparé par le client pourrait comprendre, par exemple, des spécifications relatives aux indemnités ou aux assurances, ou encore des renoncements de responsabilité, lesquelles sont toutes des questions pouvant nuire au consultant si le contrat n'est

pas rédigé de façon appropriée et examiné avec prudence. Le fait de retenir les services d'un avocat pour examiner le libellé du contrat en fonction des intérêts du consultant permet de calmer les inquiétudes et d'éviter des différends contractuels par la suite.

Règlements administratifs et autres règlements : Un consultant pourrait vouloir obtenir des conseils juridiques lorsqu'il y a une certaine confusion dans l'interprétation des règlements administratifs et autres règlements relatifs à la conception du projet du consultant. Cela est particulièrement important si, malgré les requêtes du consultant, la municipalité visée ne fournit pas des précisions appropriées.

Administration du contrat : Dans certains cas, un consultant pourrait vouloir obtenir des conseils juridiques s'il joue le rôle d'administrateur des contrats dans le cadre d'un projet. Dans ce contexte, le consultant pourrait devoir approuver ou rejeter les soumissions d'entrepreneurs dans le cadre d'un projet, approuver les paiements à verser à un entrepreneur ou même prendre les mesures nécessaires pour mettre fin à un contrat. Dans l'un ou l'autre de ces cas, la décision du consultant pourrait avoir une incidence sur la capacité d'autres parties à tirer des recettes dans le cadre d'un projet. Cela ouvre la porte à la présentation éventuelle d'une réclamation contre le consultant pour négligence et, par conséquent, justifie l'obtention de conseils juridiques.

Victor a géré plusieurs réclamations relatives à des situations où un consultant professionnel aurait dû obtenir l'aide d'un avocat.

Examinez l'exemple de réclamation suivant :

On a fait appel à une consultante afin qu'elle fournisse des services de conception et des services d'administration des contrats dans le cadre d'un projet de réaménagement d'un terrain de voirie d'une ville. Ces responsabilités comprenaient l'examen de l'échéancier du projet de construction et l'évaluation des réclamations importantes ou non raisonnables des entrepreneurs. L'entrepreneur général a présenté une réclamation contre la Ville pour les coûts supplémentaires engendrés par les retards découlant prétendument en partie de la conception de la consultante. Dans cette situation, la consultante aurait été en conflit d'intérêts si elle avait dû évaluer cette réclamation. De plus, si elle devait examiner cette dernière et l'accepter, elle aurait essentiellement reconnu sa propre négligence. Devant un tel scénario, il est recommandé que le consultant fasse appel aux services d'un avocat pour obtenir des conseils avant d'examiner la réclamation de l'entrepreneur.

5. Élaborez un plan précis pour le projet

Beaucoup de facteurs entrent en jeu lorsqu'il s'agit d'élaborer un plan de projet, y compris la complexité et l'ampleur du projet, l'état actuel du site et les ressources disponibles. Pour cette raison, un plan de projet doit énoncer de façon exhaustive, claire et précise tous les aspects des travaux devant être réalisés dans le cadre du projet.

Voici certains éléments importants d'un plan de projet :

- La détermination des ressources humaines et du personnel expérimenté responsable de la coordination intradisciplinaire et interdisciplinaire
- L'établissement d'échéanciers pour les services de chantier, les produits livrables, les étapes clés, etc.
- Une séance d'information à l'intention des membres de l'équipe de projet au sujet du mandat de la firme et des responsabilités de chacun d'entre eux

Notre expérience nous a démontré que des résultats désastreux peuvent survenir lorsque les membres de l'équipe de projet ne comprennent pas entièrement le plan de projet, leurs rôles et leurs responsabilités.

Examinez l'exemple de réclamation suivant :

Les services d'une coentreprise comprenant deux firmes d'ingénierie ont été retenus par une ville pour agir à titre de consultant principal dans le cadre d'un projet de construction d'un pont au-dessus d'une rivière. Au moment du retrait de l'échafaudage en vue d'installer le tablier du pont, il a été allégué que ce dernier s'était affaissé beaucoup plus que ce qui avait été prévu dans la conception. Des travaux de réparation devaient être effectués immédiatement. La Ville a payé le coût de ces travaux et a demandé un remboursement aux deux partenaires de la coentreprise. Selon l'un des partenaires, la conception

et l'inspection de chantier dans le cadre du projet avaient été confiées en sous-traitance à une autre firme, et la coentreprise ne pouvait donc pas être tenue responsable des dommages. Cependant, ce partenaire ignorait la présence d'éléments de preuve démontrant que l'autre partenaire de la coentreprise avait effectué un examen par les pairs de la conception. À la lumière de cet élément de preuve, la coentreprise était exposée à certains risques de responsabilité dans le cadre de la réclamation présentée par la Ville. Si les deux partenaires de la coentreprise avaient précisé leur mandat de façon claire, ils auraient peut-être pu éviter d'être exposés à des risques de responsabilité dans cette affaire.

Résumé

En résumé, les processus que vous suivez en tant qu'architecte ou ingénieur peuvent avoir une incidence directe sur votre exposition à des réclamations pour cause de négligence ou de faute, et sur la réussite ultime du projet. Les principes de bonne pratique suivants peuvent vous permettre de gérer votre exposition à des risques de responsabilité et doivent être considérés comme des procédures normalisées minimales lorsque vous fournissez des services à vos clients.

1. Vantez votre firme et vos services de façon honnête.
2. Éduquez votre client.
3. Insistez pour avoir en main un contrat écrit équitable.

4. Abstenez-vous de jouer à l'avocat.
5. Élaborez un plan précis pour le projet.
6. Informez votre client.
7. Réglez rapidement les problèmes.
8. Consignez tout par écrit.
9. Ne délivrez pas de certificat pour des travaux que vous n'avez pas vus.
10. Réfléchissez avant d'intenter une poursuite en recouvrement d'honoraires.

Pour en savoir plus sur les principes 6 à 10, lisez notre Bulletin information prévention intitulé « *Dix principes pour une pratique saine – Partie II* », que vous pouvez télécharger du Centre des ressources à l'adresse assurancevictor.ca.

Le programme de prévention des sinistres de Victor inclut des webémissions annuelles, des Bulletins information prévention, des Bulletins consultatifs sur la gestion de risques et des cours de cyberformation sur des sujets pertinents pour l'industrie. Pour obtenir plus de détails sur les contrats verbaux et écrits, veuillez consulter notre Bulletin information prévention intitulé « *À quel moment parle-t-on de contrat?* » et notre premier cours de cyberformation. Celui-ci est offert aux titulaires de police et au réseau de courtiers qui travaillent avec nous à l'adresse assurancevictor.ca/cyberformation.

Visitez assurancevictor.ca pour en apprendre plus.