



# Mandats verbaux : *des pratiques à proscrire !*

**U**n client vous réclame une compensation parce que vous n'avez pas respecté le mandat confié. Pas de panique ! Il suffit d'étudier le mandat et d'évaluer la situation. Oups ! Le mandat n'existe pas. Vous aviez entrepris les travaux après avoir simplement conclu une entente verbale avec le client. Comment faire alors pour départager les responsabilités ?

Une telle situation est plus fréquente qu'on ne le croit. Il y a encore des ingénieurs qui acceptent des mandats verbaux sans se donner la peine de rédiger une simple note au dossier précisant les attentes du client. « Une telle pratique est absolument à proscrire », précise Georges-Étienne Ménard, ing., secrétaire du Comité d'inspection professionnelle de l'Ordre. Cette pratique est préjudiciable à l'ingénieur parce qu'elle expose celui-ci à de graves problèmes en cas de poursuites devant les tribunaux et de demandes de conciliation et d'arbitrage des comptes. Elle prête également le flanc à des manquements au Code de déontologie des ingénieurs.

## De l'ordre dans les dossiers

Le mandat verbal constitue d'abord une entorse au Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des ingénieurs. L'article 2.01 du Règlement détaille les obligations de l'ingénieur en cette matière. Ainsi, l'ingénieur doit tenir un registre de ses mandats qui contient, entre autres, les coordonnées du client, la date de l'entente, une description sommaire du mandat, les tâches accomplies et les honoraires facturés et payés, ainsi que la correspondance échangée avec le client dans le cours du mandat, échanges relatifs aux rapports, plans, devis et autres documents pertinents.

L'ingénieur doit également tenir un dossier technique qui comprend, entre autres, les données fournies par le client ou colligées par lui-même, les calculs effectués et les méthodes utilisées. De toute évidence, ces exigences sont incompatibles avec un mandat verbal. Tant qu'à devoir consigner par écrit toutes ces informations, pourquoi ne pas prendre la peine de rédiger un mandat écrit ?

## Qui est responsable ?

L'absence d'un document décrivant le travail à exécuter peut devenir un problème incontournable en cas de réclamation d'un client. Comment votre assureur pourra-t-il traiter efficacement votre demande ? Ce sera la parole de l'un contre celle de l'autre ? Comment trancher ? « En l'absence de document écrit, explique Claude Barry, un courtier en assurance responsabilité, la compagnie d'assurance pourra difficilement appuyer la défense de son client. Or, l'ingénieur sera présumé responsable à moins de faire la preuve du contraire. En l'absence de contrats, il devient pour nous très difficile de faire cette démonstration. »

Président de la firme Claude Barry R.C. Professionnelle inc., un important courtier en matière de responsabilité professionnelle, M. Barry mène d'ailleurs depuis quelques années une campagne de sensibilisation auprès des ingénieurs. « Nous prônons la tolérance zéro en ce qui concerne les mandats verbaux, souligne-t-il. Je dois dire cependant que les ingénieurs que nous assurons ont compris le message et que les cas impliquant des mandats verbaux sont de moins en moins fréquents parmi nos clients. »

Dans l'exercice de ses fonctions, l'ingénieur s'expose toujours à deux grands types de risques. Le premier est lié à la pratique même de sa profession, à savoir s'il respecte ou non les règles de l'art et applique rigoureusement les normes liées au domaine concerné. Le second type de risques est davantage d'ordre contractuel. L'ingénieur a-t-il respecté l'échéancier, le budget ? A-t-il effectué les travaux demandés ? En l'absence d'un mandat écrit, l'ingénieur devient plus vulnérable en cas de réclamations qui s'appuieraient sur des exigences contractuelles, soit le second type de risques.

Rappelons au passage que tout membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec doit adhérer au régime collectif d'assurance responsabilité professionnelle conclu par l'Ordre afin d'être inscrit au tableau de l'Ordre. Les ingénieurs en pratique privée doivent souscrire un contrat d'assurance responsabilité professionnelle pour maintenir leur droit d'exercice.

## Clarifier la situation

Les bons comptes font les bons amis, dit-on. Parfois, les ingénieurs ont tendance à accepter un mandat verbal parce qu'il s'agit d'un client régulier, d'une bonne connaissance ou parce que le travail à faire est relativement simple. Mais, peu importe le client ou la situation, il faut toujours préciser la nature du travail ainsi que les attentes du client.

Il y a plusieurs façons de bien clarifier les choses. Par exemple, l'ingénieur peut transmettre à son client une note écrite qui détaille la demande en précisant les travaux qui seront exécutés et les coûts associés. Le client pourra alors réagir à cette proposition et l'échange qui s'en suivra permettra de mieux comprendre ses attentes. L'ingénieur pourra ensuite rédiger une dernière note qui tiendra compte des exigences de son client. Le document écrit constituera un élément de preuve important en cas de pépin. « Une lettre d'intention ou un bon de commande peuvent toujours faire l'affaire, remarque Claude Barry, mais il faut absolument un document écrit qui définit clairement le mandat. » Plus ce document revêt un caractère officiel, plus il aura de la valeur advenant une réclamation.

## Un devoir envers le client

Il faut toutefois s'assurer que le client comprenne bien le contenu et la portée du mandat. L'ingénieur a le devoir de bien informer son client et plusieurs articles du Code de déontologie précisent cette responsabilité. On y lit, entre autres, que « l'ingénieur doit, en plus des avis et des conseils, fournir à son client les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services qu'il lui rend » (article 3.03.02). En cours de réalisation du mandat, « l'ingénieur doit, dès que possible, informer son client de l'ampleur et des modalités du mandat que ce dernier lui a confié et obtenir son accord à ce sujet » (article 3.02.03).

On le voit, l'existence d'un mandat écrit n'est pas un luxe, loin de là. Le mandat verbal ouvre la porte à une multitude de problèmes possibles et en l'absence de document écrit, l'ingénieur risque fort de payer le prix de sa naïveté ou de sa négligence.