



## L'entente écrite réduit les sources de conflits

Une mauvaise communication entre l'ingénieur et son client est à l'origine de plusieurs demandes d'enquêtes adressées au Bureau du syndic. Une entente écrite suffirait pourtant, dans bien des cas, à désamorcer la situation conflictuelle.

Un simple malentendu sur la nature ou l'étendue des services peut avoir de sérieuses conséquences pour l'ingénieur qui risque de se faire reprocher par son client d'avoir omis de poser certains actes. L'ingénieur, en plus de devoir rendre compte au syndic, s'expose à une poursuite civile et aura bien souvent des difficultés à percevoir ses honoraires.

La conjoncture économique et la concurrence auxquelles est confronté aujourd'hui l'ingénieur font en sorte que le client a de nouvelles attentes en ce qui concerne les services d'ingénierie. Il devient nécessaire de prendre les moyens pour prévenir les malentendus. Un contrat de services écrit – ou pour les services moins complexes, une lettre de confirmation – permet de préciser les attentes et les obligations de chacune des parties et ouvre la voie à une meilleure relation entre le client et l'ingénieur.

### Quelques conseils

Voici quelques éléments de ce que devrait contenir une entente ; la liste n'est pas exhaustive. Ces éléments constituent plutôt la base d'une entente écrite claire, utile et conforme aux règles déontologiques. En effet, selon le Code de déontologie, 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).

### L'identification du client

L'identification du client ou de son représentant doit être claire. Cet élément peut paraître simpliste, mais il revêt toute son importance au moment de déterminer qui est le véritable client. En effet, seul ce dernier sera en droit de demander à l'ingénieur de lui rendre compte, de consulter le dossier et d'obtenir copie des documents qu'il contient.

### La description des travaux

En premier lieu, il faut décrire le travail à effectuer d'une façon assez concise. Cela permet au client de vérifier si ses attentes ont été bien comprises, de prendre conscience de l'ampleur du travail que l'ingénieur aura à exécuter et de valider le tout avant le début des travaux. Bien sûr, il sera prudent de préciser les parties de travaux pour lesquelles le client a refusé que l'ingénieur intervienne ainsi que les obligations qui incombent directement au client ou à d'autres.

### L'échéancier

Un échéancier établissant le nombre de semaines ou de mois prévus pour chaque étape du projet offre l'avantage d'être suffisamment précis tout en évitant l'écueil des dates de réalisation non respectées en raison de retards qui ne sont pas imputables à l'ingénieur.

### Les honoraires

Le mode de facturation devrait être décrit de façon claire et précise. Quel que soit le mode de facturation, à taux horaire, à pourcentage ou forfaitaire, les coûts des services supplémentaires ou excédentaires, tels les frais de déplacement, de papeterie, de reproduction ou de sous-traitance, devront être mentionnés de façon spécifique. Bien sûr, les honoraires convenus devront être justes et raisonnables. Le Code de déontologie des ingénieurs précise que les honoraires sont justes et raisonnables s'ils sont justifiés par les circonstances et proportionnels aux services rendus. L'ingénieur doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de ses honoraires : le temps consacré à l'exécution du mandat, la difficulté et l'importance du mandat, la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelles et finalement la responsabilité assumée.

Toujours en ce qui concerne l'aspect monétaire, une facturation régulière – faite suivant un échéancier déterminé en fonction de l'évolution du projet – et suffisamment détaillée favorise une meilleure compréhension de la part du client, tout en évitant bien des ennuis. D'ailleurs, l'envoi régulier de factures permet à l'ingénieur d'éviter les mauvaises créances trop élevées. L'entente écrite devrait aussi préciser les intérêts et les pénalités pour les sommes dues.

### Les experts ou les autres services externes

Si l'ingénieur estime que le dossier nécessitera la collaboration d'un expert ou s'il prévoit en sous-traiter une partie, il devrait le mentionner au client lors de la conclusion de l'entente écrite. Cela fera prendre conscience au client de la complexité du projet et évitera que ce dernier soit surpris ultérieurement. De plus, suivant l'article 3.01.02 du Code de déontologie, l'ingénieur doit obtenir l'autorisation du client avant de retenir les services d'un expert.

### Les biens livrables

En vertu de son contrat, l'ingénieur aura à produire soit un rapport, soit une lettre, soit des plans et des devis, soit un certificat de conformité. Il est important de bien préciser d'avance ce que l'ingénieur doit produire, sous quelle forme (un écrit sur papier, un fichier électronique, un avis verbal) et le nombre de copies requises. S'il y a lieu, on traitera aussi des droits d'auteur et de propriété intellectuelle.

En conclusion, l'entente écrite devrait toujours être utilisée même lorsqu'il s'agit de clients habituels. Le fait qu'il s'agisse d'un client de longue date n'est pas une garantie contre les malentendus. Évidemment, la complexité de l'entente dépendra de la nature et de l'ampleur du projet. Pour les projets plus simples, une lettre de confirmation des services comportant les éléments mentionnés plus haut pourrait être suffisante. Dans d'autres cas, afin de s'assurer des obligations de chacune des parties, il pourrait être préférable de consulter un avocat. Dans tous les cas, une entente écrite favorisera l'établissement d'une bonne relation de confiance entre l'ingénieur et son client et facilitera la résolution des différends qui pourraient survenir en cours de mandat.