

Informer le client, un devoir incontournable

L'un des principaux devoirs déontologiques de l'ingénieur consiste à informer son client. Ce devoir d'information est essentiel à l'établissement et au maintien du lien de confiance entre les deux parties. Il est lié au consentement éclairé du client. Il participe aussi à l'image de professionnalisme que les ingénieurs devraient créer dans leurs rapports avec les clients. Voici expliquées quelques-unes des dispositions du Code des professions et du Code de déontologie des ingénieurs qui encadrent le devoir d'information¹.

LA BONNE FOI

Le client n'est pas toujours en mesure d'apprécier la qualité des explications fournies par l'ingénieur, notamment quant à ses compétences, à l'efficacité de ses services ou au besoin réel du client. L'ingénieur doit donc utiliser un langage clair, intelligible et adapté au niveau de connaissance du client. De plus, il ne doit pas tirer avantage du manque de connaissances techniques, légales ou autres d'un client, particulièrement lors de la négociation d'un contrat de services professionnels.

L'ingénieur doit aussi être transparent concernant ses compétences, son expérience professionnelle et sa capacité à rendre les services professionnels requis². S'il ne fournit pas personnellement tous les services et qu'il entend les déléguer en tout ou en partie, il doit en informer clairement le client. Une telle situation se produit, par exemple :

- si l'ingénieur n'a pas lui-même la compétence nécessaire pour un aspect du mandat ;
- si le recours à des experts³ ou à des professionnels d'autres domaines⁴ est requis ;
- si le droit de poser des actes d'ingénierie dans un domaine spécifique du génie a été temporairement retiré à l'ingénieur par une décision du comité exécutif de l'Ordre des ingénieurs du Québec ;
- si les services sont fournis par un autre ingénieur de sa firme, moins expérimenté.

En effet, le nombre d'années d'expérience, la réputation ou l'expérience particulière de l'ingénieur est souvent, pour le client, une considération importante dans sa décision d'octroyer un contrat.

Le client doit aussi pouvoir se fier à l'ingénieur pour déterminer l'étendue, l'ampleur ou les conditions et modalités des services à fournir pour répondre à ses besoins. La bonne foi, la transparence et l'intérêt du client doivent guider l'ingénieur. En d'autres mots, l'ingénieur doit donner l'heure juste à tous égards pour que le client soit en position de décider en toute connaissance de cause.

L'ENTENTE INITIALE

Elle est souvent le point de départ du lien de confiance qui s'établit entre l'ingénieur et son client. Que l'entente soit verbale ou écrite⁵, le client doit avoir compris l'étendue, la portée de même que les conditions et modalités des services professionnels qui seront fournis avant de donner son accord.

À défaut d'une entente sur un montant fixe, l'ingénieur doit, à cette étape, informer le client du coût approximatif de ses services. Il doit

informer adéquatement son client non seulement des honoraires qui lui seront facturés, mais également de tous les autres frais relatifs à l'exécution du contrat qui lui seront facturés par l'ingénieur. Ce dernier ne peut se contenter d'informer son client de son taux horaire, du coût approximatif de ses honoraires ou services professionnels ou encore de la possibilité qu'il y ait dépassement de coûts. L'estimation des coûts et la ventilation des différents postes de dépenses devraient être présentées et expliquées, de même que les éléments susceptibles d'entraîner un dépassement de coûts.

L'étendue et la portée du contrat, de même que les étapes du projet et l'échéancier devraient être clairement expliqués. Selon les domaines d'exercice ou les particularités d'un projet, les explications données par l'ingénieur à cette étape sont cruciales pour la satisfaction du client à la fin du projet. Cela est particulièrement vrai lorsque le projet implique une bonne part d'imprévisibilité, comme la réhabilitation d'un sol contaminé : la part d'imprévisibilité peut s'avérer très coûteuse pour le client. En somme, l'ingénieur doit donner



LE CLIENT NE DOIT PAS ÊTRE PLACÉ DEVANT LE FAIT ACCOMPLI NI ÊTRE SURPRIS DES SERVICES QUI LUI ONT ÉTÉ FOURNIS OU DU MONTANT QUI LUI EST FACTURÉ.

une information exacte et complète relativement au travail qui sera effectué, au délai d'exécution, aux coûts, aux particularités du projet, etc.

Dans son traité *L'ingénieur et son Code de déontologie*, M^e François Vandebroek, ing., écrit :

«L'établissement d'une relation de confiance mutuelle et de coopération entre l'ingénieur et le client exige que ce dernier reçoive, outre les conseils et les avis mentionnés à l'article 3.02.04 du Code, les explications nécessaires qui pourront lui permettre de mieux comprendre et apprécier les services que l'ingénieur lui rend. Il s'agit donc de s'assurer que le client soit en mesure de constater par lui-même, à chaque étape de l'exécution des travaux, qu'il y a adéquation entre les services qui sont effectivement rendus et le mandat préalablement défini. Le client sera alors plus apte à apprécier ces mêmes services, donc à en évaluer la qualité et la valeur, ce qui facilitera notamment sa compréhension des honoraires qui lui seront demandés; [...]»

UNE OBLIGATION CONTINUE

Le devoir d'information est une obligation continue qui doit être remplie non seulement à la phase qui précède le contrat, mais aussi durant toute la durée de la prestation des services professionnels⁶. Cela est d'autant plus important lorsque le projet prend des proportions nouvelles et inattendues, que des modifications doivent être apportées aux travaux et aux coûts prévus initialement et que ces modifications étaient imprévisibles lors des négociations.

Ainsi, l'ingénieur a la responsabilité de faire le suivi de l'évolution du projet et des coûts qui y sont associés ainsi que du respect des échéanciers, et d'en informer adéquatement le client.

En cours d'exécution, l'ingénieur doit informer son client avec célérité, que ce soit concernant :

- des travaux ayant pris une nouvelle envergure;
- de nouveaux travaux ou services requis;
- un inévitable dépassement de coûts;
- des retards à l'échéancier convenu;
- tout changement qui modifie l'entente initiale;
- toute autre information pertinente pour la compréhension des services rendus.

Il en est de même des difficultés imprévisibles qui se présentent. L'ingénieur est alors tenu d'en informer son

client dans les meilleurs délais et de discuter avec lui des solutions pour les régler. Le client doit participer à la prise de décision visant à régler cet imprévu. L'ingénieur doit également renseigner son client sur les frais supplémentaires qui en découlent et obtenir son consentement avant de procéder à l'exécution de ces travaux⁷.

Dans une affaire concernant une réclamation d'avocat pour services professionnels fournis⁸, quant à l'obligation continue d'informer son client des coûts approximatifs de services professionnels, le juge De Pokomandy précise ceci :

«Lorsqu'une telle situation se présente et dès qu'il devient prévisible qu'il y aura un écart marqué entre l'estimation initiale et le coût réel des honoraires, l'avocat doit aviser le client et le sensibiliser à cette situation imprévisible qui peut influencer le justiciable dans le choix des démarches et de la stratégie à adopter, et pourra même permettre de mettre fin au mandat.»

QUELQUES ARTICLES PORTANT SUR LE DEVOIR D'INFORMATION

Compétence et étendue ou efficacité des services¹⁰ :

60.2. Un professionnel ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse, trompeuse ou incomplète, notamment quant à son niveau de compétence ou quant à l'étendue ou à l'efficacité de ses services et de ceux généralement assurés par les membres de sa profession. (Code des professions)

3.02.02. L'ingénieur doit éviter toute fausse représentation concernant sa compétence ou l'efficacité de ses propres services et de ceux généralement assurés par les membres de sa profession. (Code de déontologie des ingénieurs)

Compréhension et appréciation des services

3.02.03. 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. (Code de déontologie des ingénieurs)

3.03.02. 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. (Code de déontologie des ingénieurs)

Honoraires

3.08.03. L'ingénieur doit prévenir son client du coût approximatif de ses services et des modalités de paiement. Il doit s'abstenir d'exiger d'avance le paiement de ses honoraires; il peut cependant demander des acomptes. (Code de déontologie des ingénieurs)

3.08.04. L'ingénieur doit fournir à son client toutes les explications nécessaires à la compréhension de son relevé d'honoraires et des modalités de paiement. (Code de déontologie des ingénieurs)