

The English version of this column is available at
www.oiq.qc.ca/en/media/PLANmagazine/columns/pages/default.aspx



Un peu de prévention

Outre votre compétence et votre savoir-faire, la qualité de la relation que vous cultivez avec vos clients est un élément important de la santé professionnelle et disciplinaire de votre pratique. En respectant les quelques règles suivantes, vous répondrez aux attentes de vos clients et éviterez de créer une situation génératrice d'insatisfaction et de plaintes.

SÉLECTIONNEZ VOTRE CLIENTÈLE; CONFIRMEZ VOTRE MANDAT ET SON ÉTENDUE

- Estimez le montant de vos honoraires le plus précisément possible et informez-en votre client.
- Si vous acceptez un mandat d'un parent ou d'un ami, soyez vigilant et définissez dès le départ les modalités de cette relation. Celle-ci devra demeurer professionnelle et respecter le même cadre que celles que vous établissez avec vos autres clients.
- Si vous êtes le énième ingénieur qu'un client potentiel consulte pour un même projet ou si le projet est déjà en cours, posez des questions sur les circonstances particulières de ce projet avant d'accepter de continuer ou de reprendre le mandat.

SI VOUS NE DEVIEZ APPLIQUER QU'UNE SEULE RÈGLE : DOCUMENTEZ VOTRE DOSSIER – NOTEZ, ÉCRIVEZ ET CONFIRMEZ. ET SOUVENEZ-VOUS, LA PRÉVENTION DEMEURE LE MEILLEUR DES REMÈDES !

- Pour chaque nouveau projet, demandez-vous : ai-je les connaissances suffisantes pour mener à bien ce mandat et ai-je le temps de le faire ?
- Confirmez par écrit le mandat, son étendue, ses particularités et ses exclusions, en incluant les modalités de facturation et de paiement des honoraires ainsi que l'échéancier des travaux. Assurez-vous que votre client comprend bien chaque détail.

TENEZ VOTRE CLIENT INFORMÉ

- Informez votre client de l'évolution de l'ampleur du mandat et de son incidence sur les honoraires et l'échéancier.
- Donnez suite aux appels de votre client, répondez à ses demandes et confirmez la teneur de vos conversations par écrit.
- Expliquez vos honoraires et vos travaux avec patience et dans un langage compréhensible.

- Si votre client ne tient pas compte de votre avis, avisez-le par écrit des conséquences possibles, y compris du fait que vous pourriez décider de cesser d'agir pour son compte.

GÉREZ LA FIN DU MANDAT

- Confirmez la fin du mandat par une lettre à votre client.
- Confirmez le paiement total de vos honoraires ou rappelez le solde du compte, le cas échéant.
- Remettez à votre client la liste des documents que vous lui retournez, la liste des documents que vous lui donnez ainsi que leur objet, et confirmez le délai pendant lequel vous conservez le dossier, soit un minimum de 10 ans.

Enfin, si vous ne deviez appliquer qu'une seule règle : documentez votre dossier : notez, écrivez et confirmez. Et souvenez-vous, la prévention demeure le meilleur des remèdes !