



XL CATLIN

Assurance
Concepteur
professionnel

Les 10 choses à faire et à ne pas faire, pour architectes et ingénieurs

Pour concevoir cette liste des 10 choses à faire et à ne pas faire que tout concepteur professionnel devrait connaître, XL Catlin s'est appuyée sur son expérience acquise depuis plus de 40 ans à aider les cabinets d'architecture et d'ingénierie à développer des stratégies de gestion des risques et de prévention des réclamations. Vous reconnaîtrez peut-être certains passages puisés à l'intérieur d'articles précédents, alors que d'autres ont été élaborés spécialement pour cette liste.

1. Choisissez minutieusement les projets et les clients.

Certains projets (comme les copropriétés) et certains clients (comme les promoteurs immobiliers) représentent un risque plus élevé que d'autres. Vérifiez le parcours antérieur et les antécédents financiers du client avant d'accepter tout mandat.

N'ACCEPTÉZ PAS de projets sans exiger d'honoraires adéquats pour vos services, sans stipuler une étendue de services adéquate, ou pour des services qui ne tombent pas dans le champ d'expertise de votre cabinet. Méfiez-vous également des projets sans réserve pour imprévus, ceci pourrait inciter le client à vous demander de procéder à une analyse de la valeur pour le projet afin de compenser les situations imprévues qui auraient autrement été réglées à même la réserve pour imprévus.

2. Disposez toujours d'un contrat équitable et équilibré qui sera modifié au besoin.

Votre contrat est le document qui énonce les obligations mutuelles des parties et servira à gérer les attentes tout au long du projet. Il devrait indiquer clairement l'intention des parties afin de prévenir les mésententes; il devrait également utiliser des termes qu'un médiateur ou un juge peuvent facilement comprendre.

N'ACCEPTÉZ PAS de vous conformer à une norme supérieure de diligence en offrant des garanties. On ne peut raisonnablement s'attendre à ce que vous garantissiez que la construction – une chose sur laquelle vous n'avez aucun contrôle et que vous avez très peu observée – est strictement conforme aux plans et spécifications. Fournir des garanties donne non seulement lieu à un risque non assurable potentiel, cela crée également des attentes déraisonnables de la part de votre client.

Suite

3. L'étendue de vos services doit être claire.

L'étendue de vos services ne devrait faire aucune place à l'interprétation. Elle devrait décrire clairement quels services vous comptez fournir, ceux que vous fournirez moyennant des frais additionnels, et ceux que vous ne fournirez **PAS**. Elle devrait être rédigée de sorte qu'une personne non initiée et désintéressée puisse facilement comprendre ce que vous faites.

NE MODIFIEZ PAS l'étendue de vos services sans confirmation par écrit. Soyez discipliné et assidu lorsqu'il est question de modifier vos services ou vos honoraires pour un projet. De telles modifications doivent se faire par écrit pour qu'il n'y ait aucune ambiguïté quant aux modalités précises de l'entente modifiée.

Avec XL Catlin, si vous réglez une réclamation par voie de médiation à l'intérieur d'un an, vous aurez droit à un crédit de 75 % sur votre franchise (50 % si le processus prend plus d'un an) — jusqu'à concurrence de 25 000 \$.

4. Consignez les changements relatifs aux échéanciers et aux coûts.

Les priorités du client sont : 1) la date à laquelle le travail sera terminé et 2) combien ça va coûter. Lorsque des circonstances modifient ces deux variables, des réclamations peuvent en résulter. Les changements relatifs à l'échéancier ou aux coûts sont souvent dus à des facteurs sur lesquels vous n'avez pas de contrôle, comme les retards des entrepreneurs ou les changements demandés par les propriétaires. Il est important de consigner ces changements clairement, d'une façon qui satisfait les attentes du client et qui n'expose pas inutilement votre responsabilité.

NE TARDEZ PAS à répondre aux demandes d'information. Les entrepreneurs qui présentent des soumissions basses avec l'intention de « se rattraper avec les demandes de modification » commenceront dès le début du projet à monter leur dossier à partir de plans et spécifications difficiles à décoder. Si vous tardez à répondre à une demande d'information, même si elle n'a pas d'importance sur le chemin critique, on pourrait vous le reprocher dans le contexte d'une réclamation. Ayez une discussion franche avec votre client lorsque vous sentez qu'une telle tactique se profile et contrôlez le dialogue dès le début, en laissant savoir que les demandes excessives d'information affectent l'échéancier et détournent des ressources importantes du projet.

Avec le programme « Avis préalable » de XL Catlin, si un problème survient, prévenez-nous. Notre équipe chevronnée d'experts en sinistres s'activera pour résoudre la question de façon aussi rapide et efficace au niveau des coûts que possible. Nous ouvrirons un dossier de « prévention des sinistres » qui n'aura pas d'effet négatif sur votre franchise, votre montant d'assurance responsabilité ni votre prime, à moins que le problème ou le désaccord n'évolue en réclamation officielle contre vous. Résoudre un problème avant qu'il ne se transforme en réclamation est beaucoup plus économique et rapide que de régler une réclamation.

5. Élaborez et suivez un protocole de conservation des documents.

On dit souvent que la partie qui détient le plus de documents gagnera le différend. La documentation est un élément clé de la gestion de risques, mais conserver tous les documents peut s'avérer coûteux. Travaillez avec vos avocats et professionnels en assurance et en fiscalité afin d'élaborer un protocole écrit de conservation des documents, que tout le personnel de votre cabinet suivra. Ce faisant, vous serez en mesure d'améliorer la façon d'archiver et d'entreposer vos documents pour utilisation future, si nécessaire, et vous pourrez éliminer certaines catégories de documents sans être pénalisé. Advenant une réclamation, vous doter d'un tel protocole vous protégera en cas de réclamation et optimisera vos activités de gestion.

NE JETEZ PAS de documents si vous savez qu'un différend pourrait mettre en cause votre conception, même si votre protocole de conservation des documents énonce que vous pouvez les jeter. Vous avez l'obligation de conserver les documents dans le cas où une personne raisonnable conclurait que l'information que vous détenez pourrait être pertinente à un différend sous-jacent – que vous soyez ou non l'une des parties au différend.

6. Gérez les comptes clients.

La grande majorité des réclamations de firmes d'architecture et d'ingénierie en matière d'honoraires donnent lieu à des demandes reconventionnelles par le client, pour négligence. Négocier un contrat qui prévoit des modalités de paiement équitables et vous assurer que vos comptes clients ne prennent jamais de proportions démesurées sont d'excellents moyens d'éviter les poursuites au sujet des honoraires – et les clients mécontents. Si vous ne recevez pas vos paiements, trouvez-en la raison.

NE RENONCEZ PAS aux modalités de paiement prévues dans votre contrat. Souvent, les cabinets d'architecture et d'ingénierie hésitent à effectuer le suivi des factures impayées, et les propriétaires fûtés peuvent argumenter qu'elles ont renoncé aux modalités de paiement prévues au contrat. Ne craignez pas de demander un paiement quand il est dû.

7. Adoptez une culture qui met en œuvre une politique non punitive en cas d'erreurs.

L'erreur est humaine et le plus tôt votre firme le comprendra, meilleur vous serez pour gérer la composante humaine d'une erreur de conception ou d'une omission. La meilleure façon d'agir en présence d'une erreur est de prendre des mesures proactives dès que possible et de faire face au problème. Si votre personnel est craintif à l'idée de discuter d'améliorations potentielles, votre capacité d'amélioration au fil du temps est grandement diminuée.

N'AYEZ PAS PEUR de prendre le téléphone et d'appeler votre agent d'assurance XL Catlin. Si vous croyez avoir commis une erreur, nous pouvons vous à aider à prendre les devants et à gérer la situation. Nous sommes là pour ça.

8. Mettez au point un système d'examen après-projet.

Les examens après-projet offrent aux cabinets un moyen d'améliorer leurs « pratiques exemplaires », grâce à une analyse franche de ce qui fonctionne et de ce qui peut être amélioré. Élaborez une méthode de discussion autour des succès et des enjeux liés à chaque projet tout en évitant de laisser des traces écrites dans le contexte d'un litige ultérieur. Ne pas répéter les faux pas peut ultimement accroître la satisfaction des clients et avoir pour effet de fidéliser ces derniers.

NE CONSIGNEZ PAS par écrit que vous avez mal géré un projet ou que vous avez commis une erreur. Ces admissions peuvent être utilisées contre vous dans le cadre d'une réclamation future. Exprimez plutôt la critique de façon verbale seulement et concentrez votre énergie sur les « défis et occasions futures », plutôt que sur « ce que vous avez mal fait ».

9. Mettez au contrat une clause de résolution de conflits et demandez à aller en médiation dès les débuts d'une situation de réclamation.

Les contrats qui contiennent une clause de résolution de conflits claire, qui mentionne la médiation, proposeront une procédure de résolution de problèmes dans le cas peu probable où un conflit surviendrait. La grande majorité des réclamations se règle en médiation, et un processus de médiation précoce permet à chaque partie d'évaluer son dossier de manière confidentielle avant que des frais juridiques importants ne soient engagés.

NE FERMEZ PAS la porte à la médiation. Certaines personnes considèrent la médiation comme un signe de faiblesse. L'équipe d'indemnisation chevronnée de XL Catlin est d'avis que la médiation constitue un moyen efficace pour résoudre la plupart des différends.

10. Informez en temps utile votre assureur des réclamations et des circonstances.

Au cours d'un projet, certains signes devraient vous signaler qu'une réclamation se profile peut-être à l'horizon. Sachez reconnaître les signes et réagir adéquatement en cas de ruptures dans les communications, d'accusations, de blâmes, de dépassements du budget du client, de cessation des travaux et d'exclusion des réunions importantes. Remettre à plus tard le moment où vous aviserez votre courtier ou votre assureur de problèmes potentiels est irréfléchi.

N'IGNOREZ PAS les mésententes entre l'entrepreneur et le propriétaire, car vous pourriez ultimement être mis en cause. Être très attentif à ce qui se passe autour de vous est une excellente façon de prévenir les problèmes. Les propriétaires disposent rarement de fonds additionnels pour payer les entrepreneurs qui ont soumissionné trop bas ou n'arrivent pas à se mobiliser. L'assurance d'architecture et d'ingénierie du cabinet peut être vue comme un fonds de prévoyance si vous n'êtes pas à l'affût des signes avant-coureurs d'une réclamation en matière de conception.



Coordonnées

Concepteur professionnel

Téléphone : +1 800 820 2721, poste 8682

Courriel : beverley.dunham@xlcatlin.com

100, rue Yonge, bureau 1200
Toronto (Ontario) M5C 2W1

xlcalin.com/dp-ca

MAKE YOUR WORLD GO xlcatlin.com

Les présents renseignements sont fournis à titre d'information seulement et ne constituent pas un avis juridique. Pour obtenir un avis juridique, veuillez consulter un avocat compétent. Toute description des garanties d'assurance ne constitue qu'un aperçu général.

XL Catlin est la marque mondiale utilisée par les filiales d'assurance d'XL Group Ltd. Au Canada, les garanties sont souscrites par la Compagnie d'assurance XL Spécialité – Succursale canadienne. Les garanties peuvent également être souscrites par le Syndicat du Lloyd's n° 2003. Les polices souscrites par le Syndicat du Lloyd's n° 2003 sont placées au nom du membre du Syndicat n° 2003 par Catlin Canada Inc. La notation de Lloyd's est indépendante de celle de XL Catlin. Les garanties peuvent ne pas être offertes dans tous les territoires. L'information est exacte en date de janvier 2016.

X⁺ et XL Catlin sont des marques déposées d'XL Group Ltd.