

La compétence, c'est aussi une question de savoir-être (2^e partie)

La compétence que doit détenir l'ingénieur se divise en trois grandes composantes : le savoir, le savoir-faire et le savoir-être. Si le savoir et le savoir-faire se comprennent généralement bien, le savoir-être est souvent méconnu de certains ingénieurs, ou même négligé.

Dans la première partie de cette chronique, parue dans le numéro de novembre de *PLAN*, nous avons vu que le Code des professions et le Code de déontologie des ingénieurs exigent collaboration, respect et bonne foi dans les relations professionnelles de l'ingénieur, notamment avec ses confrères. Maintenant, qu'en est-il des relations avec les clients? Pourquoi la profession est-elle associée à l'honneur et à la dignité? Et quelles conséquences le manque de savoir-être peut-il entraîner?

LA RELATION AVEC LE CLIENT

Le Code de déontologie des ingénieurs contient plusieurs dispositions relatives au devoir d'information et de conseil que doit exercer l'ingénieur envers son client. Cet important devoir déontologique comporte tellement d'aspects qu'il pourrait faire l'objet d'une chronique entière. En matière de savoir-être et d'attitudes à adopter, nous voulons toutefois souligner que la relation avec le client doit être guidée par la transparence, la disponibilité et une communication efficace.

Le client est en droit de comprendre et d'apprécier les services que l'ingénieur lui fournit¹. Il est aussi en droit de s'attendre à ce que ce dernier réponde à ses appels dans un délai raisonnable et qu'il respecte les échéanciers convenus, à moins de circonstances particulières². Par ailleurs, faire croire à une compétence ou des moyens que l'on ne possède pas³, camoufler ses erreurs⁴ ou taire une situation de conflit d'intérêts⁵ sont des comportements dérogatoires. Le fait d'inciter quelqu'un de façon pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels constitue également un acte dérogatoire⁶. Il faut respecter le libre choix de la personne.

Enfin, bien que l'ingénierie ne soit pas aussi propice aux inconduites à caractère sexuel que les professions du domaine de la santé, l'article 59.1 du Code des professions ne fait pas de distinction entre les diverses professions. Ainsi, pendant toute la durée de la relation professionnelle avec un client, il est interdit d'abuser de cette relation pour avoir des relations sexuelles avec cette personne, de poser des gestes abusifs à caractère sexuel ou de tenir des propos abusifs à caractère sexuel.

L'HONNEUR ET LA DIGNITÉ

Ce n'est pas d'hier que les ingénieurs doivent adopter un comportement respectueux et responsable. L'exercice d'une profession a toujours été associé à l'honneur et à la dignité; c'est un privilège qui se mérite, et chaque professionnel doit en être digne.

Ainsi, un ingénieur doit agir de manière à inspirer la confiance. Il ne doit pas adopter un comportement susceptible d'entacher ou de compromettre cette confiance ou la crédibilité de la profession. On s'attend, entre autres, à ce que celui-ci ait des relations empreintes de respect, de courtoisie, de modération et d'objectivité. L'ingénieur doit se conduire ainsi avec tous les intervenants associés à la réalisation d'un projet ou d'un mandat, les personnes avec lesquelles il est en relation dans l'exercice de ses fonctions, de même qu'avec les représentants de l'Ordre.

L'ingénieur qui n'agit pas de cette façon pourrait être cité en discipline et sanctionné, et ce, même si le manque de respect, de courtoisie, de modération et d'objectivité n'est pas expressément prohibé⁷. En effet, tout acte qui constitue, de l'avis du Conseil de discipline de l'Ordre, un acte dérogatoire à l'honneur, à la dignité ou à la discipline de la profession peut être sanctionné en vertu de l'article 59.2 du Code des professions.

Un acte est contraire à cet article s'il nuit à l'image de la profession ou s'il entache la crédibilité des membres de la profession, s'il est d'une gravité certaine ou s'il touche à la raison d'être de la profession. Le Conseil de discipline a sanctionné, en vertu de cette disposition, les comportements suivants :

- avoir tenu des propos offensants à l'égard d'un employé de la Régie du bâtiment du Québec⁸;
- avoir tenu des propos menaçants à l'égard d'un représentant du ministère des Transports du Québec, lors d'une réunion de chantier⁹;
- avoir fait une fausse déclaration à un enquêteur chargé de la surveillance de l'exercice illégal¹⁰;
- avoir tenu, lors d'une enquête d'un syndic, des propos inappropriés, méprisants, agressifs ou blasphématoires à l'égard de l'Ordre ou de l'un de ses confrères¹¹.

LE SAVOIR-ÊTRE, UN GAGE DE CRÉDIBILITÉ

Indépendamment des compétences techniques, la qualité des services professionnels et la réussite d'un mandat peuvent dépendre de la qualité des relations interpersonnelles, notamment de la capacité de l'ingénieur à :

- s'adapter à une situation ou à un contexte de travail ;
- faire preuve d'introspection et d'ouverture d'esprit ;
- collaborer ;
- communiquer efficacement ;
- influencer positivement par son leadership.

Au-delà du respect des obligations déontologiques, le savoir-être est un gage de crédibilité. Les attitudes et les habiletés interpersonnelles contribuent grandement à établir crédibilité et réputation dans le milieu où l'ingénieur exerce ses activités professionnelles. En définitive, l'ingénieur qui fait preuve de savoir-être au quotidien développe et maintient un solide lien de confiance. Il s'assure ainsi de voir son professionnalisme reconnu à sa pleine valeur, tremplin d'une carrière florissante et gratifiante.

1. Articles 3.03.02 et 3.03.03 du Code de déontologie des ingénieurs (CDI).
2. Article 3.03.01 du CDI.
3. Article 3.02.02 du CDI.
4. Notamment l'article 3.02.05 du CDI.
5. Article 3.05.04 du CDI.
6. Article 4.01.01 b) du CDI. Par exemple, avoir fait une sollicitation pressante et répétée auprès de conseillers municipaux afin de les inciter à recourir aux services professionnels de sa firme a été sanctionné par le conseil de discipline dans les causes Ingénieurs (Ordre professionnel des) c. Bourdages, CDOIQ 22-95-0007 et Ingénieurs (Ordre professionnel des) c. Michaud, CDOIQ 22-95-0013.
7. Le CDI ne mentionne pas d'obligation générale à cet effet. Neuf ordres professionnels ont adopté une disposition de cette nature dans leur code de déontologie : les acupuncteurs, les arpenteurs-géomètres, les avocats, les chimistes, les conseillers en ressources humaines et en relations industrielles, les évaluateurs agréés, les géologues, les médecins vétérinaires et les technologues médicaux.
8. Voir à ce sujet : Ingénieurs (Ordre professionnel des) c. Paré, CDOIQ 22-02-0268, Tribunal des professions (750-07-000002-068) 17 novembre 2007.
9. Voir à ce sujet : Ingénieurs (Ordre professionnel des) c. Babin, CDOIQ 22-11-0385.
10. Voir à ce sujet : Ingénieurs (Ordre professionnel des) c. Fortin, CDOIQ 22-07-0355.
11. Voir à ce sujet : Ingénieurs (Ordre professionnel des) c. Truong, CDOIQ 22-11-0391 ; Ingénieurs (Ordre professionnel des) c. Prégent, CDOIQ 22-06-0334.