

L'ERREUR PRÉJUDICIALE

Devez-vous informer votre client, votre assureur ou les deux ?

Tout n'est pas parfait. Un ingénieur peut commettre des erreurs dans l'exercice de sa profession, certaines bénignes, d'autres avec des conséquences importantes, qui peuvent même porter préjudice à son client ou au public. La question se pose alors : comment concilier les obligations professionnelles concernant la divulgation d'une erreur et les obligations contractuelles de l'assurance responsabilité professionnelle ?

INFORMER LE CLIENT ?

Considérons d'abord le client. Celui-ci ne possède pas toujours les connaissances techniques permettant d'évaluer la portée d'erreurs éventuelles. Il s'attend donc à ce que l'ingénieur qui travaille pour lui agisse avec une certaine « transparence ».

Ce comportement est indissociable d'une pratique professionnelle intègre. L'article 3.02.05 du Code de déontologie des ingénieurs stipule, en effet, que l'ingénieur « doit informer le plus tôt possible son client de toute erreur préjudiciable et difficilement réparable qu'il a commise dans l'exécution de son mandat ». Notons ici que le Code n'oblige pas l'ingénieur à dévoiler toutes les autres erreurs qu'il a pu commettre dans l'exécution du mandat, mais bien celles qui sont potentiellement préjudiciables ou irréparables. Il est important de le souligner : le Conseil de discipline de l'Ordre peut trouver un ingénieur coupable d'avoir transgressé cet article si celui-ci omet de signaler au client toute erreur préjudiciable et difficilement réparable qu'il a commise dans l'exécution de son mandat.

L'ingénieur peut donc être sanctionné, et cela, même en l'absence de preuve de préjudice, car le fait de manquer à l'obligation d'information constitue un des principaux éléments constitutifs de l'infraction.

Outre sa responsabilité professionnelle sanctionnée par le Conseil de discipline, l'ingénieur qui négligerait d'informer le client d'une telle erreur pourrait bien voir engagée sa responsabilité civile, pénale, voire criminelle.

Conséquemment, l'ingénieur doit absolument, et le plus tôt possible, informer son client de toute erreur potentiellement préjudiciable ou irréparable qu'il a commise dans l'exécution du mandat qui le lie à ce client.

INFORMER L'ASSUREUR ?

D'emblée, signalons qu'aucune clause de contrat d'assurance ne peut aller à l'encontre de l'article 3.02.05 du Code de déontologie, car cette disposition est d'ordre public. Mais alors, que signifie la clause « Ce que vous ne devez pas faire en cas de réclamation », qui se trouve dans la police d'assurance responsabilité professionnelle des membres de l'Ordre ? (voir l'encadré)

Cette clause interdit à l'ingénieur, en cas d'erreur, d'omission ou de négligence de sa part, de se reconnaître responsable, d'assumer aucune obligation ou de prendre un engagement sans le consentement de l'assureur. Le non-respect de cette clause annulerait même la police à l'égard de cette réclamation.

Bonne décision

Mauvaise décision

Définitions : préjudiciable et difficilement réparable

Une erreur est « préjudiciable » lorsqu'elle est susceptible de causer des préjudices corporels, matériels ou moraux à une personne ou encore susceptible de nuire à la qualité de l'environnement.

L'erreur est « difficilement réparable » lorsqu'elle est de nature à engendrer des coûts inacceptables ou des difficultés techniques majeures.

Ce que vous ne devez pas faire en cas de réclamation

Aveux : vous ne devez pas vous reconnaître responsable, assumer aucune obligation, ni prendre aucun engagement financier ou de prestation de services professionnels, sans le consentement de l'assureur même s'il peut y avoir eu erreur, omission ou négligence de votre part. Tout aveu, obligation ou engagement annulera cette police à l'égard de cette réclamation. Les seules exceptions à cette règle sont les dépenses engagées de bonne foi par vous pour des soins médicaux ou chirurgicaux d'urgence requis pour autrui.

Avis : aussitôt que vous prenez connaissance d'une réclamation, vous devez en informer immédiatement l'assureur, lui précisant toutes les circonstances pertinentes. Vous devez aussi continuer à informer l'assureur des événements subséquents qui peuvent avoir un effet sur la réclamation au fur et à mesure de son déroulement.

Police d'assurance responsabilité professionnelle Encon – partie IV – conditions générales

À première vue, ce libellé de la police d'assurance semble contredire le Code de déontologie et sème le doute. Mais la police précise aussi que l'assuré ne doit pas reconnaître sa responsabilité (ou une erreur, les deux étant liées) sans obtenir au préalable le consentement de l'assureur.

MARCHE À SUIVRE

En d'autres termes, voici la marche à suivre pour agir de manière professionnelle et proactive : quand il constate une erreur potentielle ou une situation pouvant engager sa responsabilité, l'ingénieur communique d'abord avec son assureur pour la lui signaler, et ce, sans attendre une réclamation de son client. Puisqu'il est expérimenté dans ce genre de situation, l'assureur guidera dès lors l'assuré et l'appuiera de manière à protéger ses intérêts, tout en respectant les lois, obligations et codes de déontologie applicables.

Avec l'accord de l'assureur, l'ingénieur pourra ensuite informer son client de la situation problématique et lui proposer des solutions, ce qui démontrera sa bonne volonté.

En résumé, en prenant soin d'informer d'abord son assureur, puis son client d'une potentielle erreur préjudiciable, l'ingénieur respecte son Code de déontologie ; il s'assure également de recevoir rapidement les services d'un spécialiste en réclamation et de bien servir son client. Notez qu'en cas de doute sur la gravité de l'erreur ou de l'omission, il est aussi opportun d'aviser l'assureur et ensuite le client. Il vaut mieux, en effet, prévenir que guérir !