



BULLETIN CONSULTATIF SUR LA GESTION DE RISQUES | ARCHITECTES ET INGÉNIEURS | ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

Éviter les différends concernant les honoraires pour services rendus

Des modalités de paiement floues ou non spécifiées ainsi qu'une facturation tardive et un recouvrement de créances tardif mènent souvent à des réclamations et des demandes reconventionnelles entre les parties contractantes. En exigeant des clients qu'ils effectuent des paiements à temps pour les services rendus et en prenant des mesures pour recouvrer les créances lorsqu'un paiement est en retard, les firmes auront peut-être la possibilité de cerner et de résoudre les problèmes ou les attentes non satisfaites. Si ces problèmes ne sont pas résolus, ils donnent souvent lieu à des réclamations.

Les firmes d'experts-conseils doivent prendre le temps d'instaurer des pratiques significatives de perception des honoraires pour services rendus, par exemple une entente signée *avant* l'exécution des services convenus, contenant à la fois les modalités de paiement et un échéancier des paiements. Fournir aux clients des factures *datées* et mettre en œuvre un système pour envoyer des rappels de solde impayé *datés* afin de refléter les tentatives de résolution des problèmes de paiement est un élément clé du processus de perception des honoraires pour services rendus. Cette pratique peut aider les firmes à gérer leur

risque financier et à éviter les réclamations. Éviter les différends avec les clients concernant les honoraires pour services rendus permet de maintenir de bonnes relations de travail tout en préservant la capacité à fournir des services pour des projets futurs, y compris pour les projets des clients existants. La perception ponctuelle des honoraires pour services rendus est essentielle, car les firmes d'experts-conseils ne disposent généralement pas d'une marge de profit élevée leur permettant de subventionner les clients qui ne paient pas.

D'après l'expérience de Victor dans la gestion de programmes d'assurance responsabilité professionnelle pour les experts-conseils en conception, y compris dans la gestion des réclamations, nous avons découvert que l'un des précurseurs d'une réclamation en responsabilité professionnelle contre une firme de conception est le différend entre la firme et son client concernant les honoraires pour services rendus. Les pratiques de perception des honoraires pour services rendus qui permettent d'éviter les différends concernant ces honoraires constituent un outil essentiel de gestion de risques.

Définir clairement l'étendue des services

Une entente écrite avec des modalités et conditions claires est un autre outil essentiel de gestion de risques qui peut aider à prévenir les différends concernant les honoraires pour services rendus. Une entente écrite qui précise l'étendue des services et l'échéancier des paiements est la première étape qui peut aider à prévenir les différends concernant les honoraires pour services rendus. L'étendue des services fournis par la firme doit être claire, détaillant la manière et la méthode de prestation de ces services. Il est essentiel que l'étendue des services clarifie ce qui n'est **pas inclus** afin qu'il n'y ait aucune ambiguïté quant aux exigences de l'entente. Le calendrier de l'exécution des services doit également être clair afin que le client et la firme de conception aient une vision claire de l'échéancier. Si l'étendue des services et les obligations relatives à l'échéancier sont claires et transparentes, les désaccords qui pourraient mener à des différends concernant les honoraires pour services rendus sont moins susceptibles de se produire.

Décrire les responsabilités spécifiques

Une autre cause de différends concernant les honoraires pour services rendus est l'incapacité à définir des responsabilités spécifiques. Au fur et à mesure que d'autres renseignements seront disponibles par rapport aux exigences du programme du client, des conditions du site et des exigences imposées par le gouvernement, il est inévitable que l'étendue des services soit modifiée, permettant à la firme de fournir une solution de conception en réponse aux changements. Par conséquent, l'entente de services professionnels doit préciser la manière dont les parties feront face aux questions ou aux problèmes qui surviennent lors de la conception et de la construction. Certaines des questions que la firme devra aborder dans l'entente sont le paiement pour les changements de l'étendue des services, les modifications imposées par le gouvernement qui nécessitent des services supplémentaires et les conditions modifiées du site qui exigent une modification de la solution de conception initiale. L'entente doit également préciser les recours dont dispose la firme si le client n'est pas en mesure de terminer le projet.

Suspendre les services si nécessaire

Une firme se retrouve souvent devant un dilemme lorsqu'un client n'effectue pas ses paiements à temps. La firme doit assurer un suivi auprès du client en cas de retard de paiement. Une firme qui est en contact régulier avec ses clients doit se donner comme devoir de discuter des honoraires impayés lors de ses réunions. L'échange négocié entre une firme et son client est que la firme fournit des services en contrepartie d'honoraires pour services rendus. Si le client ne paie pas les honoraires à temps, la firme ne bénéficie pas de l'échange négocié.

Assurez-vous d'aborder le droit de suspendre les services pour non-paiement des honoraires dans l'entente de services professionnels. Un droit contractuel clair de suspendre (et éventuellement de résilier) les services donne à la firme de conception le droit d'informer son client que les services seront suspendus jusqu'à ce que les honoraires en souffrance soient payés. Cela attirera certainement l'attention du client, car cela l'obligera à élaborer une proposition de solution ou à indiquer spécifiquement pourquoi il n'a pas effectué le paiement.

Le Document 31 de l'AFGC, *Convention de services d'ingénierie entre le client et l'ingénieur*, contient une clause qui stipule clairement la possibilité de suspendre ou de résilier les services :

GC 10.4 – Si le Client manque, d'une manière importante, à ses obligations en vertu de la présente Convention de services d'ingénierie, les manquements incluant, mais sans y être limités, le non-paiement des honoraires et frais remboursables de l'Ingénieur de la manière spécifiée dans la présente Convention de services d'ingénierie, l'Ingénieur doit aviser le Client que le manquement doit être corrigé. Si le Client ne corrige pas le manquement dans les 30 jours suivant la réception d'un tel avis, l'Ingénieur peut mettre fin à la présente Convention de services d'ingénierie sur avis au Client. Le cas échéant, le Client doit promptement payer les honoraires et frais remboursables de l'Ingénieur et qui sont impayés à la date de la résiliation, plus les frais de résiliation, sans affecter tout autre droit ou recours de l'Ingénieur.

Communiquer et documenter les changements

Enfin, une communication continue avec le client est essentielle pour éviter les différends concernant les paiements. La firme doit fournir des descriptions régulières et sans délai détaillant les services fournis; les factures doivent également établir clairement les services facturés. Informez rapidement le client de toute exception à l'avancement prévu du projet, idéalement avec une proposition de solution au problème. La capacité du client à réaliser n'importe quel projet dépend de la communication de tout problème par la firme de conception. Le manque de clarté sur l'état d'avancement du projet conduit souvent le client à retenir les honoraires, provoquant ainsi une perte de confiance entre le client et la firme. Il est essentiel d'impliquer le client dans le processus de conception afin de documenter les commentaires du client et les modifications tout au long du projet.

Visitez assurancevictor.ca/architectesingenieurs pour en apprendre plus.

L'information figurant aux présentes est fondée sur des sources que nous estimons fiables et doit être interprétée uniquement comme de l'information générale en matière de gestion des risques et d'assurance. Victor ne fait aucune déclaration ni ne donne aucune garantie, explicite ou implicite, concernant l'exactitude de l'information figurant aux présentes. L'information n'est pas conçue comme un conseil applicable à une situation individuelle et nul ne devrait s'y fier en ce sens. Et elle ne doit pas être interprétée comme une opinion sur des questions de couverture. Les affirmations faites à l'égard des questions juridiques ne sont que des observations générales basées sur notre expérience en tant que gestionnaire d'assurance. Nous ne sommes pas autorisés à donner des conseils juridiques et nul ne devrait se fier sur ces affirmations en tant que tels. Les assurés devraient consulter leurs conseillers en matière d'assurance et leurs conseillers juridiques quant aux questions relatives à leurs protections individuelles.