

Avis du syndic

Bien informer son client: une obligation déontologique

Le devoir d'information envers le client est encadré par plusieurs dispositions du Code de déontologie des ingénieurs forestiers (« Code »), notamment les articles 13, 15, 17, 18, 20 et 22.

Le présent avis concerne spécifiquement l'article 20 qui est compris dans la section III dudit Code traitant des devoirs et obligations de l'ingénieur forestier envers son client. L'article 20 stipule ce qui suit:

20. En plus des avis et des conseils, l'ingénieur forestier doit fournir à son client les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services qu'il lui rend.
(nos soulignés)

Ce qu'il faut comprendre, c'est que l'ingénieur forestier ne doit pas se limiter à fournir son expertise et ses recommandations: il doit également en expliquer clairement la portée, les fondements et les objectifs au client, de manière à ce que celui-ci puisse comprendre et évaluer adéquatement les services rendus et prendre des décisions éclairées, notamment à la suite de l'exécution d'un mandat qu'il lui a confié.

Cette capacité d'appréciation implique que l'ingénieur forestier rende compte de son intervention tout au long du mandat, et non uniquement à son terme. Il doit demeurer disponible pour répondre aux questions de son client, favoriser un dialogue ouvert et s'assurer que celui-ci comprend les informations qui lui sont communiquées, même en l'absence de questions de sa part. L'article 20 consacre ainsi une véritable obligation de communication claire et de reddition de comptes envers le client.

Dans la doctrine intitulée « L'ingénieur et son Code de déontologie », l'auteur François Vandenroek affirme ce qui suit :

« L'établissement d'une relation de confiance mutuelle et de coopération entre l'ingénieur et le client exige que ce dernier reçoive, outre les conseils et les avis [...], les explications nécessaires qui pourront lui permettre de mieux comprendre et apprécier les services que l'ingénieur lui rend. Il s'agit donc de s'assurer que le client soit en mesure de constater par lui-même, à chaque étape de l'exécution des travaux, qu'il y a adéquation entre les services qui sont effectivement rendus et le mandat préalablement défini. Le client sera alors plus apte à apprécier ces mêmes services, donc à en évaluer la qualité et la valeur, ce qui facilitera notamment sa compréhension des honoraires qui lui seront demandés¹. »

À cet égard, l'ingénieur forestier ne peut se limiter à transmettre une opinion technique ou une recommandation. L'ingénieur forestier doit adapter ses explications au niveau de compréhension de son client. Il ne peut présumer que celui-ci maîtrise le vocabulaire ou les notions techniques propres à la foresterie. Son devoir d'information implique donc une vulgarisation suffisante pour permettre au client de comprendre la portée des services professionnels reçus. Il s'agit d'une question de respect envers les clients et le public en général, sans quoi la confiance du public envers la profession s'en trouve affectée.

Il lui appartient ainsi de s'assurer que le client comprenne notamment :

¹ « L'ingénieur et son Code de déontologie », François Vandenroek, Trois-Rivières (Québec), Les Éditions Juriméga, 1993, p. 105. Bien que l'auteur Vandenroek s'adresse principalement aux ingénieurs, ses propos conservent toute leur pertinence à l'égard des ingénieurs forestiers, car l'article du Code de déontologie de ces derniers présente une portée similaire.

- la nature des interventions réalisées;
- les motifs justifiant ces interventions;
- les conséquences et impacts possibles, notamment sur les plans environnemental et économique;
- la valeur ainsi que les limites des services rendus;
- les risques, hypothèses et restrictions associés aux recommandations formulées;
- ainsi que tout autre élément pertinent à une compréhension éclairée du mandat.

Toutefois, l'article 20 n'oblige pas l'ingénieur forestier à effectuer des communications écrites avec le client, car de simples explications verbales peuvent être suffisantes. Il est entendu que l'analyse de la portée de l'obligation se fera en fonction de la nature du mandat confié de même que des circonstances qui l'entourent.

L'objectif de cette obligation : consentement éclairé et confiance

L'obligation d'information relève de l'ingénieur forestier et non du client. Cette obligation vise notamment à assurer :

- la transparence dans l'exercice de la profession ;
- la protection du public ;
- la prise de décisions éclairées par le client ;
- la prévention des malentendus et
- la réduction des risques de litiges.

Le conseil de discipline s'exprime ainsi dans la décision disciplinaire ingénieurs forestiers c. Massicotte² :

« [16] En effet, l'exécution d'un mandat confié par un client et son suivi auprès de celui-ci se situent parmi les responsabilités les plus importantes de l'ingénieur forestier dans l'exercice de sa profession.

[17] Contrevenir au dispositif des articles 19 et 20 précités du Code de déontologie des ingénieurs forestiers fait preuve d'un manque de professionnalisme et porte ombrage à l'ensemble de la profession. »

Rédaction de divers rapports

Selon le contexte du mandat, l'ingénieur forestier peut être tenu de produire différents rapports, notamment :

- le rapport d'activités techniques et financiers (RATF) en forêt publique;
- le rapport d'exécution (RE) pour les travaux admissibles au Programme de mise en valeur des forêts privées;
- le rapport exigé dans le cadre du Programme de remboursement de taxes foncières (PRTF);

- des rapports d'évaluation ou d'expertise de nature variée, produits par l'ingénieur forestier dans le cadre de mandats spécifiques à différents litiges juridiques (évaluation de dommages, expropriation, réglementation municipale);
- etc.

En forêt publique, l'obligation de reddition de comptes est notamment prévue à l'article 66 de la Loi sur l'aménagement durable du territoire forestier, chapitre A-18.1 (« LADTF »), qui encadre cette exigence.³

Les sections 1 à 5 du Manuel présentent les délais ainsi que le contenu des rapports devant être produits annuellement par l'ingénieur forestier ayant réalisés des activités en forêt publique.

En forêt privée, l'annexe 2 du Règlement sur le remboursement des taxes foncières des producteurs forestiers reconnus (chapitre A-18.1, r.12.1), précise ce que l'ingénieur forestier doit fournir afin d'obtenir le remboursement de taxes foncières pour des travaux non subventionnés.

Dans quel contexte le rapport d'exécution doit-il être produit?

La production d'un rapport d'exécution dépend du contexte du mandat.

Elle est obligatoire lorsqu'elle est exigée par un programme d'aide financière auprès des Agences (PAMVFP), la réglementation municipale ou le régime applicable en forêt publique (RATF). À défaut d'une telle exigence, sa production relève des modalités convenues entre l'ingénieur forestier et son client.

Ainsi, l'article 20 vise à la fois la prescription des travaux et la reddition de comptes à la suite de leur exécution. Cette reddition de comptes peut prendre différentes formes, selon les modalités convenues avec le client.

Dans le contexte de la vente de bois

La reddition de compte doit également tenir compte de l'aspect financier dans le contexte où il y a vente de bois et un contrat qui lie l'ingénieur forestier (ou sa firme) et le client. L'ingénieur forestier doit fournir un état

² Ingénieurs forestiers (Ordre professionnel des) c Massicotte, 2006 CanLII 81977 (QC OIFQ)

³ « 66. Le ministre peut exiger de toute personne ou de tout organisme qui réalise des activités d'aménagement forestier dans les forêts du domaine de l'État de lui présenter, à la date ou aux dates qu'il fixe, un rapport sur ces activités. Les renseignements contenus dans le rapport sont accessibles.

Les éléments que doit contenir le rapport sont déterminés et définis dans un manuel d'instructions préparé et tenu à jour par le ministre. Ce manuel est rendu public et, sur demande, remis aux personnes ou aux organismes tenus de faire le rapport. »

complet des revenus et dépenses applicables au projet et confirmant les volumes totaux récoltés, les revenus bruts de la vente des bois, les subventions obtenues de l'Agence, les coûts d'opération et les droits de coupe à verser à son client.

En principe, le client devrait pouvoir obtenir, sur demande, une copie des preuves de vente ou un tableau synthèse afin de lui permettre de concilier l'estimation préalable des revenus anticipés avec les revenus réellement générés par la vente du bois, en fonction de la répartition des revenus par essence et par qualité prévue au contrat.

Ce bilan devrait notamment faire état de la nature, de la quantité et de la qualité des travaux réalisés sur sa propriété, des coûts et des revenus incluant l'aide financière réclamée à l'Agence, de la conformité des travaux aux normes et réglementation en vigueur. De plus, ce bilan permet de sensibiliser le propriétaire à ses engagements suite aux travaux réalisés (période de protection) et lui permet de suivre la progression des interventions sur sa propriété en vue de planification de travaux ultérieurs.

Lorsque des écarts importants existent entre les résultats anticipés et les résultats obtenus, l'ingénieur forestier doit être en mesure d'en expliquer les causes et de les justifier auprès du client.

Ce que dit le Guide de pratique professionnelle

Le Guide de pratique professionnelle rappelle que toute prestation de services professionnels devrait faire l'objet d'un contrat, idéalement écrit, afin que l'ingénieur forestier et son client partagent une compréhension commune de la nature et de l'étendue du mandat. Cette entente contribue à prévenir les malentendus et à protéger les deux parties en cas de litige.

Le Guide précise également que le rapport professionnel doit être adapté à sa finalité et contenir les informations nécessaires pour permettre à l'ingénieur forestier de remplir son devoir d'information envers le client. Il doit notamment présenter les objectifs, le contexte et la méthodologie des travaux, les résultats et leur analyse, les réserves, le cas échéant, ainsi que les conclusions et la signature de l'ingénieur forestier.

Conséquences possibles en cas de non-respect à l'obligation d'information

À titre illustratif, peuvent constituer des manquements susceptibles de donner lieu à une plainte disciplinaire pour contravention aux obligations déontologiques et professionnelles, notamment à l'égard du devoir d'information envers le client, les situations suivantes, lorsque l'ingénieur forestier :

- remet un rapport difficilement compréhensible ou insuffisamment clair;
- omet de divulguer ou d'expliquer des impacts significatifs;
- utilise un langage exclusivement technique sans vulgarisation adaptée au client;
- omet de fournir à son client des explications sur le véritable niveau d'avancement des travaux professionnels en regard du mandat confié;
- ou toute autre situation analogue constituant un défaut de respecter ses obligations d'information, de diligence ou de transparence envers le client.

Ces manquements sont d'autant plus susceptibles d'être retenus lorsque le client subit un préjudice ou prend une décision inappropriée en raison d'une information insuffisante ou inadéquatement communiquée.

Rédaction :
Louis Campeau, ing.f., syndic par intérim

Collaboration :
Me Julie Bernier, conseillère juridique de l'Ordre
et procureure au Bureau du syndic