

RESPONSABILITÉ LÉGALE DES CONSULTANTS : *COMMENT INNOVER ?*

Sous-Comité #1

Jean-Sébastien Boyer – *Les Services EXP*

Louis Picard – *Environnement Inter-Action*

Katéri Ouellet – *AGAT Laboratoires*

Paul Granda – *Sheahan S.E.N.C.R.L.*

Claude Barry – *VS DB inc*

François Prud'homme – *Valusol*

Plan de la présentation

1. Cadre légal
2. Mise en situation et réclamations
3. Situation actuelle
4. Comment Innover...



Le consultant en environnement

- Professionnel membre d'un ordre ou non

Sa responsabilité engagée

- Déontologique (pour les professionnels)
- Civile
- Pénale

1. Responsabilité déontologique

Le consultant en environnement, le cas échéant, contrevient à son code de déontologie:

- *Code de déontologie des ingénieurs*
- *Code de déontologie des chimistes*
- *Code de déontologie des géologues*
- *Code de déontologie des urbanistes*
- *Code de déontologie des avocats*



- Obligation de prudence, de diligence, d'habileté et de compétence
- S'acquitter de ses obligations professionnelles avec intégrité
- Éviter toute fausse représentation quant à sa compétence
- Remplir et satisfaire ses devoirs et obligations envers le public, le client et la profession
- Fautes disciplinaires: maladresse hors de l'ordinaire, ignorance outrée, insouciance impardonnable, laxisme, manque de diligence dans le suivi d'un dossier, défaut de mettre ses connaissances professionnelles à jour

2. Responsabilité civile

Responsabilité civile est contractuelle ou extracontractuelle

Responsabilité civile contractuelle

- Le consultant en environnement omet de remplir ou contrevient à ses obligations contractuelles

Art. 1458 CcQ

Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.

Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.

Responsabilité civile extracontractuelle

- Le consultant en environnement commet une faute et cause un dommage à une tierce partie ou à son cocontractant

Art. 1457 CcQ

Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.

Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.

2.1 Trois éléments constitutifs de la responsabilité civile

Faute

- Régime contractuel – un manquement à une obligation contenue dans un contrat
- Régime extracontractuel – un comportement non conforme à la norme de conduite qui, selon circonstances, les usages ou la loi, s'impose

Préjudice

- Art. 1607 CcQ : *Le créancier a droit à des dommages-intérêts en réparation du préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel, que lui cause le défaut du débiteur et qui en est une suite immédiate et directe.*
- Art. 1611 CcQ: *Les dommages-intérêts dus au créancier compensent la perte qu'il subit et le gain dont il est privé.*
On tient compte, pour les déterminer, du préjudice futur lorsqu'il est certain et qu'il est susceptible d'être évalué.

Lien de causalité entre la faute et le préjudice

Fardeau : Balance des probabilités

2.2 Objet de l'obligation

- Essentiel à la qualification de la faute et à la détermination de responsabilité
- Basée sur le degré de garantie de l'exécution promise
 - Obligation de garantie – Garantir au cocontractant un tel résultat. Même la preuve d'une force majeure ou d'une cause étrangère assimilable ne permet pas de se dégager de sa responsabilité.
 - Obligation de résultat – Fournir un résultat précis. Le seul défaut d'atteindre le résultat est suffisant pour présumer de la responsabilité. Possibilité de se dégager de la responsabilité en prouvant la force majeure ou une cause étrangère qui lui soit assimilable.
 - Obligation de moyens – Prendre des moyens raisonnables, agir avec diligence et prudence afin de remplir son obligation. Le défaut d'atteindre le résultat ne rend pas automatiquement responsable. Il doit y avoir eu une faute, qui s'établit par une preuve de manque de diligence.
- En matière contractuelle : Obligation de garantie, de résultat ou de moyens
- En matière extracontractuelle : Obligation de moyens généralement

2.3 Contenu du contrat

- Balise les obligations du consultant en matière de responsabilité civile contractuelle
 - Devrait y préciser s'il s'agit d'une obligation de résultat ou de moyens (éviter de formuler une obligation de garantie)
 - Permet de déterminer le contexte et les objectifs du mandat, de même que la portée et les limites du rapport
 - Peut prévoir les méthodes utilisées et les paramètres analysés dans l'exécution du mandat
- Attention aux représentations écrites ou verbales additionnelles (ex. courriels)
- Le rapport devra être conforme au contrat et en reprendre les éléments essentiels (étendue du mandat, objectifs et limites)

2.4 Clause de limitation de responsabilité

- Souvent présente dans les mandats et les rapports des consultants
- Peut prévoir que « le consultant ne saurait être tenu responsable des dommages pouvant découler de l'utilisation du rapport par un tiers »

– Art. 1474 CcQ

Une personne ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice matériel causé à autrui par une faute intentionnelle ou une faute lourde; la faute lourde est celle qui dénote une insouciance, une imprudence ou une négligence grossières.

Elle ne peut aucunement exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice corporel ou moral causé à autrui.

- Interprétation restrictive de ce type de clause
- Le tiers qui reçoit un rapport doit pouvoir s'y fier

2.6 Exemples de fautes pouvant engendrer une responsabilité civile

- Omission de vérifier ou d'inclure dans un rapport tous les éléments convenus dans l'offre de service et/ou recommandés par une norme
- Erreur dans la cueillette et l'interprétation des données ou des rapports antérieurs utilisés pour une étude
- Conclusions d'un rapport erronées, fausses ou ambiguës qui induisent en erreur ou créent un faux sentiment de sécurité
- Limites d'un rapport non identifiées
- Conclusions d'un rapport qui dépassent le champ d'expertise du consultant

2.7 Exemples jurisprudentiels

Le client se fiant à un rapport Phase I - 2006 QCCS 5244

- Recours en responsabilité par le prêteur, contre la firme de consultants ayant réalisé des études environnementales Phase I
- Garantie du prêteur: immeuble dont la valeur a été réduite suite à la découverte tardive d'une contamination des sols
- ÉES Phase I (1998) et mise à jour (1999): aucun risque de contamination, aucune étude complémentaire recommandée
- Mise à jour de la Phase I (2001): réservoir souterrain abandonné et contamination des sols, recommande une étude de caractérisation
- ÉES Phase II: étendue et importance de la contamination des sols identifiée
- Contrat de services, obligation de moyens
- Le mandat pour la Phase I a été exécuté dans les délais convenus, pour le prix convenu et en fonction des paramètres bien déterminés à l'offre de services
- La mission du consultant n'était pas de découvrir la pollution, mais de faire une investigation selon les paramètres identifiés pour découvrir s'il y avait un risque de contamination dans l'immeuble
- Conclusion: absence de responsabilité de la firme de consultants



Cas du consultant concluant faussement à la réhabilitation du site pour un usage résidentiel, 2010 QCCS 905

- Recours extracontractuel en dommages-intérêts par l'acheteur d'un terrain contre une firme de consultants environnementaux
- 2003: offre d'achat d'un terrain pour y construire des condominiums, avec clause prévoyant la mise à jour des études environnementales par la venderesse
 - ÉES Phase I : Problème de contamination potentiel résultant de l'exploitation d'une station-service et consultants d'alors recommandent une analyse plus approfondie
 - Rapport d'analyse (Consultant en cause, 1996): 5 forages complétés, « le sol était contaminé avant que les travaux de restauration [soient] entrepris. Les procédures de restauration ainsi que l'enfouissement ont été entrepris d'une façon conforme aux exigences du Ministère de l'environnement »
 - ÉES Phase I (Consultant en cause, 2003): quantité limitée de sols contaminés, terrain propre à la construction d'un édifice à des fins résidentielles, le rapport contient des dispositions limitatives
- Conclusion de l'achat à la lumière de la Phase I (2003)
- Début de l'excavation: fortes odeurs d'hydrocarbures - Entente conclue entre l'acheteur et le consultant en cause, qui affirme qu'il doit s'agir d'une contamination très superficielle: 35 000 \$, avec une clause de non-responsabilité
- Coût total de la réhabilitation: 186 352 \$

Cas du consultant concluant faususement à la réhabilitation du site pour un usage résidentiel (suite)

- Un professionnel ne peut affirmer qu'un terrain est propre à la construction d'un édifice pour ensuite plaider que le degré d'analyse d'une étude Phase I est à ce point superficiel qu'il ne faut pas accorder beaucoup de crédibilité à la conclusion
- Face à une conclusion aussi affirmative, une personne raisonnablement informée comme l'acheteur est en droit de s'attendre au bien-fondé de cette assertion
- Le consultant savait que le rapport serait utilisé pour la transaction
- Faute lourde du consultant (art. 1474 du CcQ)
- Les dispositions limitatives de la Phase I et la clause de non-responsabilité de l'entente sont inapplicables
- Conclusion: responsabilité du consultant pour le coût des travaux de décontamination

Le cas du consultant offrant une garantie à prix forfaitaire, 2016 **QCCS 6064**

- Contamination au « bunker » des sols d'un immeuble avec une partie de la zone contaminée sous les fondations et à l'intérieur d'une ancienne salle de chaufferie
- Propriétaire donne le mandat de décontamination à son consultant qui sous-traite les travaux au consultant en cause qui offre une garantie de performance de son procédé de décontamination *in situ* et accepte de réaliser les travaux à un prix forfaitaire, dans un délai imparti
- Après plusieurs mois de traitement, les résultats se font attendre
- Échantillonnage additionnel révèle un taux très élevé de contamination au droit d'un forage
- Consultant en cause maintient sa garantie de résultat, mais décide de changer sa technique de réhabilitation
- Finalement recours à l'excavation: découverte d'un ancien puits contenant du "bunker" près du forage problématique

Le cas du consultant offrant une garantie à prix forfaitaire (suite)

- Consultant en cause se retire de l'exécution des travaux
- Raisons invoquées par le consultant pour résilier le contrat ne sont pas valables et la cour le condamne à compenser son co-contractant pour les coûts encourus par celui-ci pour compléter les travaux
 - Obligation de garantie: ne peut se libérer en invoquant une force majeure
 - La découverte du puits de bunker ne peut valoir à titre de force majeure: aucune preuve que la présence du puits rendait impossible la décontamination
 - Obligation d'information et de renseignement satisfaite par le co-contractant
 - Nature du contaminant demeurée la même
 - Consultant en cause a toujours eu le libre choix des moyens d'exécution du contrat
 - Aucune réserve dans la soumission du consultant en cause
 - Responsabilité contractuelle retenue



Le cas de la critique tardive du travail du consultant, 2009 QCCS 862

- Accident d'un camion-citerne (assuré par Axa) avec un automobiliste (assuré par Desjardins), entraînant un déversement de 10 000 litres d'essence
- Le conducteur du camion-citerne est tenu légalement d'arrêter le déversement, contenir la contamination et récupérer les produits pétroliers déversés (art. 9 *Règlement sur les matières dangereuses*)
- Axa a octroyé le mandat de réhabiliter le site à ses consultants en environnement, qui a procédé à des études de caractérisation, puis identifié les méthodes de traitement pour une décontamination optimale
- Recours entre les assureurs, pour les travaux de décontamination, qui ont duré 4 ans et totalisé 911 723,27 \$
- Desjardins a été tenue au courant des démarches du consultant d'AXA et encouragée à intervenir dans la gestion des travaux, ce qu'elle refuse

Le cas de la critique tardive du travail du consultant (suite)

- Axa n'a pas aggravé son préjudice et a agi comme l'aurait fait une personne raisonnablement prudente et diligente, placée dans les mêmes circonstances:
 - Axa a retenu les services professionnels de consultants et n'avait aucune raison de douter de la compétence de ses consultants
 - Axa a demandé à Desjardins de participer au processus décisionnel, à la gestion du projet et à l'approbation des coûts, la tenant par ailleurs au courant tout au long des travaux
 - Axa n'avait pas les connaissances techniques pour évaluer si les méthodes de traitement proposées par ses consultants étaient les plus efficaces et les plus économiques
 - La mauvaise foi ou la négligence d'Axa n'ont pas été établies

Le cas de la critique tardive du travail du consultant (suite)

- Les consultants d'AXA n'ont pas contribué à la faute, ce qui aurait pu permettre un partage de responsabilité
 - Les consultants ont agi en conformité avec leurs obligations légales et déontologiques
 - Les consultants avaient une obligation de résultat envers Axa
 - Desjardins a failli à démontrer que les consultants avaient fait preuve d'imprudence, de négligence, d'incompétence ou d'incurie dans l'exécution de leur mandat ou que les méthodes de traitement retenues étaient inadéquates – si elle avait des motifs raisonnables de croire que les méthodes sont inadéquates, elle devait le dénoncer à la première occasion
 - Les méthodes de traitement étaient conformes aux règles de l'art
 - La preuve présentée par Desjardins ne permet pas d'apprécier les coûts excédentaires qui auraient résulté des délais considérables entre le déversement et la réhabilitation

Le cas de la critique tardive du travail du consultant (suite)

- Clause de limitation de responsabilité dans l'offre de services:
 - « Nous nous engageons à rendre ces services professionnels selon les règles de l'art et vous prions de noter que notre responsabilité civile générale (sauf pour préjudice corporel ou moral) et notre responsabilité civile professionnelle se limitent au montant de nos honoraires jusqu'à concurrence de 50 000 \$. »
 - Inapplicable et inopposable à Axa
 - Une clause de limitation ou d'exclusion de responsabilité vise à exonérer une personne pour les dommages matériels accessoires qui pourraient être causés à l'occasion de l'exécution de son contrat
 - Ne peut exclure ou limiter l'essence même de sa prestation: ne peut donc valablement limiter ou exclure sa responsabilité à l'égard des dommages qui résulteraient de l'inexécution de son mandat, le cas échéant

Le cas du manquement déontologique pouvant constituer un élément de faute extracontractuelle, 2008 QCCS 1451

- Admissibilité d'une décision disciplinaire condamnant le professionnel ingénieur comme élément de preuve
- Une autorité de fait indéniable
- N'écarte pas les règles de preuve habituelles
- Le juge du procès examinera s'il y a eu faute, et non pas manquement déontologique, et s'il y a causalité entre la faute et le dommage
- Pas une présomption absolue: une présomption de fait laissée à l'appréciation du Tribunal
- L'un des éléments de preuve

**9204-9428 Québec inc. c. 9031-7538 Québec inc., 2017 QCCS 1385 –
Le cas du consultant fautif, mais absence de lien de causalité**

- Demande principale: Diminution du prix de vente et dommages-intérêts pour manquements aux obligations contractuelles visant à assurer la conformité du camping aux normes environnementales (350 153,10 \$)
 - 9204 (Acquéreurs du camping) → 9031 et Plante (Vendeurs du camping)
- Demande reconventionnelle: Réclamation du solde du prix de vente
 - 9031 et Plante (Vendeurs du camping) → 9204 (Acquéreurs du camping)
- Demande en garantie: Responsabilité des ingénieurs dans le cadre de mandats confiés pour la mise en place de champs d'épuration sur le camping
 - 9031 et Plante (Vendeurs du camping) → Firmes d'ingénieurs et l'ingénieur

9204-9428 Québec inc. c. 9031-7538 Québec inc. (suite)

- Engagements contractuels du vendeur au moment de la vente du camping: compléter des travaux aux champs d'épuration pour rendre l'endroit conforme
- 2008/2009: Firma d'ingénieurs à l'origine puis achetée par autre firma 2010
 - Demande d'autorisation au MDDELCC
 - Autorisation accordée par le MDDELCC
 - Plante effectuée lui-même les travaux
 - Lettre de l'ingénieur: les travaux faits en sa présence l'ont été selon les règles de l'art, ne peut se prononcer sur les autres; les travaux étaient différents de ceux initialement prévus
 - MDDELCC refuse d'attester de la conformité des travaux

9204-9428 Québec inc. c. 9031-7538 Québec inc. (suite)

- 2010/2011: Firma d'ingénieurs ayant acheté la première
 - Demande d'autorisation au MDDELCC pour entreprendre des travaux correctifs à partir des installations en place
 - Nouvelle autorisation accordée par le MDDELCC
 - Plante effectuée de nouveau lui-même les travaux
 - MDDELCC constate que les travaux sont irréguliers et déficients; exige l'arrêt des travaux
- 2011: Troisième firme d'ingénieurs
 - Installations sanitaires n'ont jamais été dûment complétées en 1976
 - Recommande un raccordement au réseau municipal
- 2012: Autres consultants (embauchés par 9204, acquéreur du camping)
 - Complètent les travaux nécessaires

9204-9428 Québec inc. c. 9031-7538 Québec inc. (suite)

- 2010/2011: Firma d'ingénieurs ayant acheté la première
 - Demande d'autorisation au MDDELCC pour entreprendre des travaux correctifs à partir des installations en place
 - Nouvelle autorisation accordée par le MDDELCC
 - Plante effectuée de nouveau lui-même les travaux
 - MDDELCC constate que les travaux sont irréguliers et déficients; exige l'arrêt des travaux
- 2011: Troisième firme d'ingénieurs
 - Installations sanitaires n'ont jamais été dûment complétées en 1976
 - Recommande un raccordement au réseau municipal
- 2012: Autres consultants (embauchés par 9204, acquéreur du camping)
 - Complètent les travaux nécessaires

9204-9428 Québec inc. c. 9031-7538 Québec inc. (suite)

- Responsabilité retenue de 9031 et Plante
- Appel en garantie contre les professionnels
 - Ingénieur à l'origine
 - S'est avancé sur la situation des lieux et les travaux effectués en se fiant uniquement sur les informations reçues de Plante
 - Pas comporté comme un professionnel respectant les règles de l'art
 - Aurait dû s'assurer que les affirmations de Plante correspondaient à la réalité sur le terrain (reconnaissance des lieux)
 - N'a pas agi comme un ingénieur prudent et diligent
 - A commis plusieurs fautes
 - Mais il n'y a pas de causalité avec le préjudice subi

9204-9428 Québec inc. c. 9031-7538 Québec inc., (suite)

- Appel en garantie des professionnels
 - Ingénieur firme ayant acheté firme à l'origine
 - Méthodes et recommandations proposées n'étaient possiblement pas parfaites
 - Mais ce n'est pas la méthode développée par cet ingénieur qui est remise en cause par le MDDELCC, plutôt les travaux effectués par Plante
 - Pas de faute démontrée
 - Firme ayant acheté la firme à l'origine
 - Recherche de responsabilité de cette firme aurait été pertinente en présence d'une faute causale des ingénieurs faisant partie de son équipe
- Rejet de l'appel en garantie contre l'ingénieur à l'origine, l'ingénieur de la firme ayant acheté la firme à l'origine et la firme ayant acheté la firme à l'origine

3. Responsabilité pénale

Le consultant en environnement contrevient à une loi ou un règlement, par exemple :

- *Règlement sur les matières dangereuses*

- Art. 9

Quiconque rejette accidentellement une matière dangereuse dans l'environnement doit sans délai remplir les obligations suivantes :

1° il doit faire cesser le déversement;

2° il doit aviser le ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs;

3° il doit récupérer la matière dangereuse et enlever toute matière contaminée qui n'est pas nettoyée ou traitée sur place. [...]

- Art. 12

Quiconque expédie des matières dangereuses résiduelles à un lieu d'élimination de matières dangereuses doit les confier à un transporteur titulaire du permis visé à l'article 117. [...]

- Le consultant en environnement contrevient à une loi ou un règlement, par exemple :

- *Loi sur la qualité de l'environnement*, art. 20

20. Nul ne peut rejeter un contaminant dans l'environnement ou permettre un tel rejet au-delà de la quantité ou de la concentration déterminée conformément à la présente loi.

La même prohibition s'applique au rejet de tout contaminant dont la présence dans l'environnement est prohibée par règlement ou est susceptible de porter atteinte à la vie, à la santé, à la sécurité, au bien-être ou au confort de l'être humain, de causer du dommage ou de porter autrement préjudice à la qualité de l'environnement, aux écosystèmes, aux espèces vivantes ou aux biens.

3.1 Spectre des sanctions

- Avis de non-conformité
- Sanction administrative pécuniaire
- Sanction pénale
- Ordonnance du MDDELCC

3.2 Fardeau de preuve et défenses

- Infractions environnementales pénales généralement soumises au régime de responsabilité stricte, qui ne requiert pas la preuve de l'intention (*mens rea*)
- Il suffit pour la Couronne de prouver, hors de tout doute raisonnable les faits matériels de l'infraction (*actus reus*) pour opérer un renversement du fardeau de la preuve
- Puis, l'accusé devra, selon la balance des probabilités, présenter une défense:
 - Diligence raisonnable
 - Erreur de faits
 - Nécessité
 - Défense de *minimis non curat lex*
- S'il parvient à établir sa défense, il sera exonéré de la responsabilité de l'infraction

3.3 Exemples jurisprudentiels

SM Construction inc. c. Directeur des poursuites criminelles et pénales, 2016
QCCS 4350

- Déclarée coupable d'avoir entrepris l'exercice d'une activité sans avoir obtenu préalablement un certificat d'autorisation sous l'article 22 LQE pour la réalisation de travaux dans le littoral d'une rivière
- Une autorisation avait été obtenue sous l'article 32 LQE par la Ville pour le remplacement d'un tronçon de conduite d'égout domestique dans la rive d'une rivière, endommagé dans le contexte de travaux de réhabilitation
- Travaux de réparation ont empiété dans le littoral sur une longueur de 10 – 15 pieds dans la rivière: de la terre a été déposée, puis retirée de la rivière
- L'autorisation n'envisageait pas de travaux dans la rivière et ces travaux n'auraient pu être autorisés sans mesures de protection supplémentaires
- La LQE est d'ordre public et l'art. 22 a un caractère préventif
- Un certificat d'autorisation était requis puisque les travaux dans la rivière ne faisaient pas partie intégrante du projet initial
- SM était responsable d'obtenir un certificat d'autorisation: l'art. 22 LQE interpelle directement toute personne (« quiconque »)
- Fardeau de la poursuite rencontré
- Moyens de défense rejetés
 - Diligence raisonnable, nécessité, *de minimis non curat lex*

Québec (Procureur général) c. Laboratoires Outaouais, 2007 QCCQ 12759

- Accusation d'avoir exploité un ouvrage susceptible de détériorer ou perturber l'habitat du poisson contrairement à l'article 35 de la *Loi sur les pêches*
- Responsable de déterminer les sites d'implantation de forages, de surveiller et superviser les opérations de forage, et d'évaluer la capacité de production des puits forés
- Deux forages situés à proximité d'un ruisseau (habitat du poisson)
- L'accès au chantier aménagé par la municipalité: déboisement et épandage de gravier, sans avoir creusé de fossés
- Sites abandonnés après les forages; ruissellement et transport de sédiments vers le ruisseau
- Fardeau de la poursuite rencontré: Exploitation d'une entreprise qui contribue à la perturbation de l'habitat du poisson
- Défense de diligence raisonnable accueillie: erreur raisonnable sur les faits
Motifs raisonnables de croire qu'en faisant des travaux pour le compte d'une municipalité, cette dernière apporte une surveillance convenable du site et exécute les travaux nécessaires pour assurer la protection de l'environnement en stabilisant la route et en prenant des mesures pour protéger la rive

Gemtec Limited c. R., 2007 NBBR 199

- Accusations contre une firme et son président d'avoir, à un ancien site d'enfouissement, illégalement immergé ou rejeté une substance nocive (lixiviat), ou permis de ce faire, dans un ruisseau et une rivière
- Ont formulé des recommandations, puis mis en oeuvre le plan de fermeture du l'ancien site d'enfouissement
- L'option retenue ne prévoyait ni mesure, ni méthode de retenue du lixiviat toxique ou d'empêchement de son rejet
- Un professeur leur avait exprimé, avant l'adoption du rapport, sa crainte que l'option retenue ne réponde pas aux exigences de la *Loi sur les pêches*
- Des rapports annuels de surveillance ont confirmé que le lixiviat ne respectait pas les seuils établis
- Écoulement vers la rivière et drain vers le ruisseau
- Moyens de défense rejetés:
 - Diligence raisonnable
 - Erreur provoquée par une personne en autorité

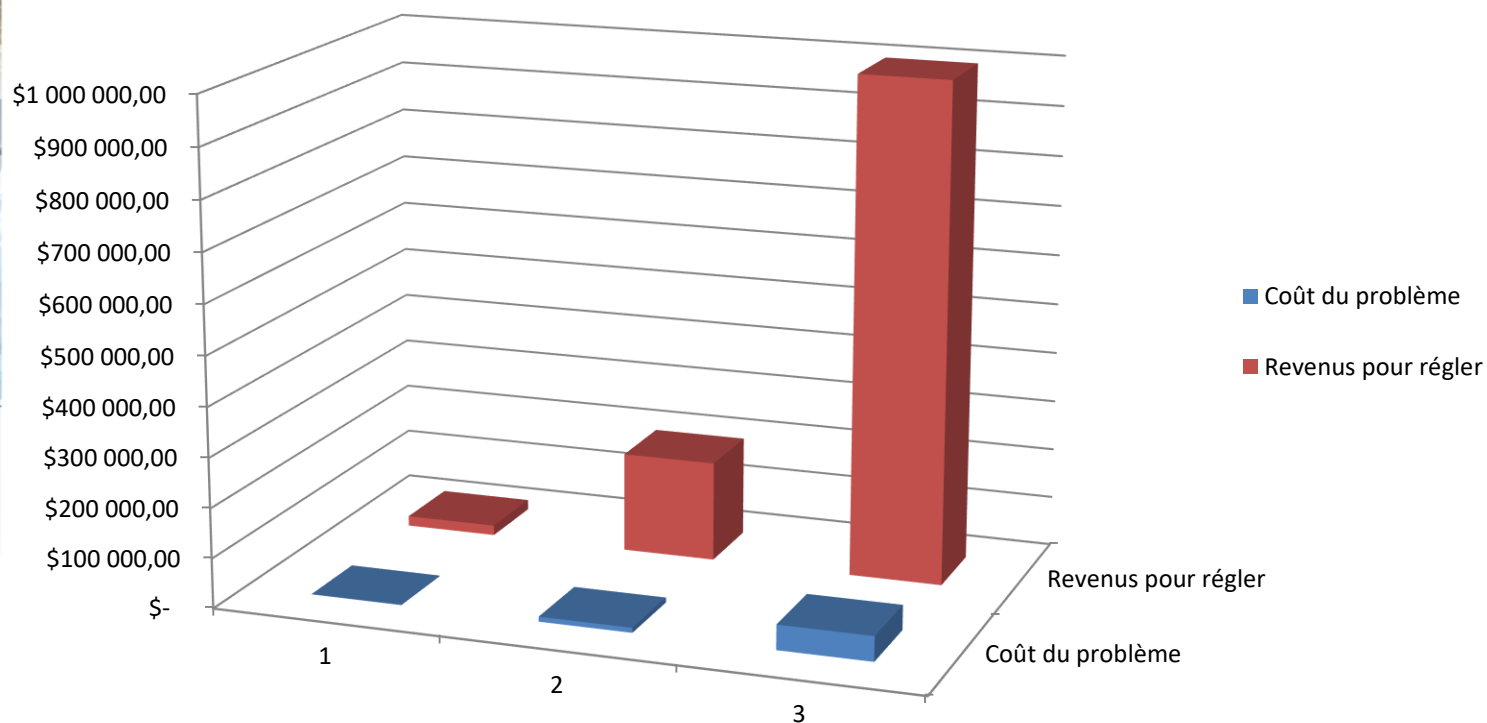
FORUM 2018

GÉOENVIRONNEMENT



ASSOCIATION
DES FIRMES DE
GÉNIE-CONSEIL
QUÉBEC

Revenus à générer pour régler une réclamation en fonction du coût du problème.



Source : VS DB inc

FORUM 2018

GÉOENVIRONNEMENT

Copyright 2004 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com



“I want you to find a bold and innovative way to do everything exactly the same way it’s been done for 25 years.”



ASSOCIATION
DES FIRMES DE
GÉNIE-CONSEIL
QUÉBEC



L'industrie est profondément fragmentée.

- « Elle est tellement fragmentée que personne parmi les intervenants n'est en mesure d'exercer une quelconque influence significative ou initier des changements devenus nécessaires. »
- « La fragmentation de l'industrie a été accompagnée de la fragmentation du savoir. »



Quelle est la situation au Québec ?

Guide de la Prévention

Un ouvrage de Consultation et de Promotion conçu par et à l'intention des Concepteurs d'Ouvrages Québécois

- La responsabilité professionnelles implique de fortes pressions sur les firmes de consultants et sur le professionnel lui-même.
- Le guide vise, pour l'instant, à révéler au grand jour les conséquences de la transformation de l'industrie des concepteur d'ouvrage non seulement pour les Concepteurs d'Ouvrages, mais aussi pour leurs clients et pour l'ensemble de la Société puisque les coûts sociaux en sont très élevés.

Guide de la Prévention

Objectifs:

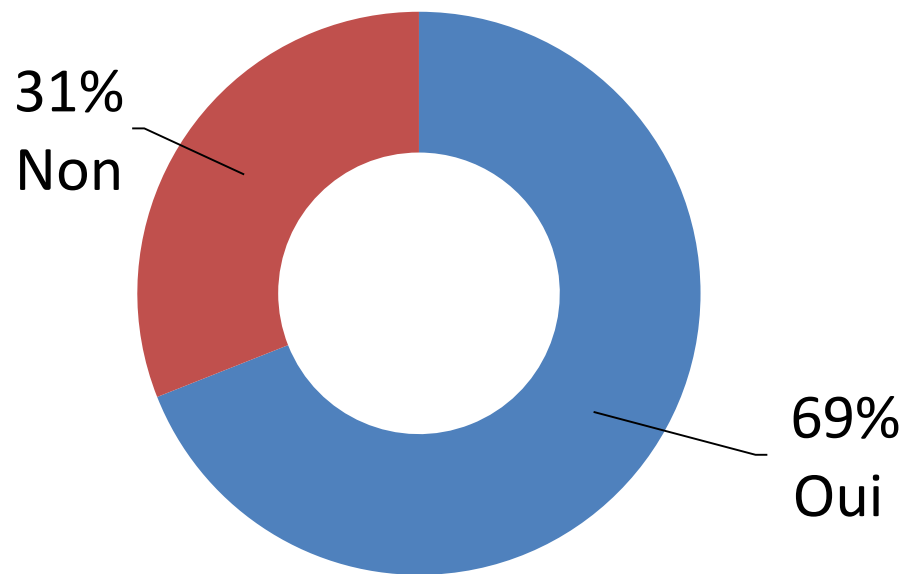
- Sensibiliser l'ensemble de l'industrie partout au Québec sur les conséquences de ces réclamations.
- Permettre à tous les Concepteurs d'Ouvrages de se concerter sur les mesures à prendre afin de réduire leur fréquence et les coûts qui en découlent.

Source : Société VS DB inc

Questionnaire relatif aux réclamations auprès de firme et sociétés



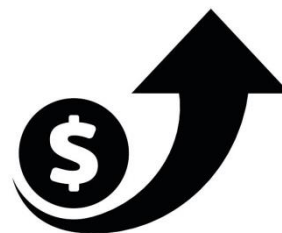
1-Avez-vous déjà fait l'objet d'une ou plus réclamation ?



2- Quelles ont été les conséquences pour votre Firme / Société ?



- Perte de client
- Perte de contrat



- Augmentation des primes
- Affectation de ressources pour la défense/médiation
- Difficulté à se faire réassurer



- Perception négative de la compagnie



- Stress moral sur les employés
- Augmentation de la charge de travail

3- Quelles mesures avez-vous prises pour les éviter ?

- Meilleure définition des mandats, de leur portée et ajouts de clauses contractuelles au besoin;
- Instauration de programmes de contrôle de la qualité et de révision des documents produits;
- Communication écrite de tout changement ou situation excédant le cadre du mandat;
- Assurer la vigilance du personnel / formation au besoin
- Médiation;
- Sélection des clients;

CONSTAT DES RÉPONSES

- Les intervenants sont insuffisamment payés pour rendre les services professionnels que les clients s'attendent d'eux et pour gérer les risques auxquels ils sont exposés, principalement celui de commettre des erreurs et omissions;
- Les intervenants n'ont pas toujours la possibilité de rendre leurs services aux meilleurs de leurs connaissances et compétences.
- Les intervenants sont exposés à de hauts risques matériels, immatériels et corporels, ils sont récurrents, intemporels et illimités;

CONSTAT DES RÉPONSES

Un important pourcentage des maigres honoraires et des profits (s'il y a) sont engloutis pour :

- Se protéger “contre vos clients”;
- Frais d’avocats et de d’autres experts pour réduire ou tenter d’éviter les risques ou carrément vous défendre;
- Déductibles et autres contributions au règlement des réclamations;
- Faire les frais de la jurisprudence qui en découle.
- Primes supplémentaires des assurances professionnelles.

Source : *Société VS DB inc*



Situation fictive ...
Travaux de réhabilitation de sols contaminés sous un
bâtiment institutionnel

Liste des intervenants :

1. Le client
2. Les avocats du client
3. La firme responsable du plan de caractérisation/Réhabilitation
4. Ingénieur en structure + ingénieur géotechnique
5. L'entrepreneur général + Entrepreneur spécialisé
6. La municipalité
7. Le MDDELCC
8. Laboratoire



"If design professionals are faced with unpredictable, unmanageable and uncontrollable circumstances such as unanticipated legal claims against them personally or their organization collectively, then the ensuing uncertainty poses a serious problem to the status and power of the design professionals over time. "

Dr Robert Hiscott, PhD
Sociologue du travail



Vos conditions actuelles de pratique professionnelle ne vous permettent **pas** de rendre vos services au meilleur de vos connaissances, en conformité avec votre code de déontologie, selon les attentes de vos clients et du public en général.

Et comme vous êtes en amont, une e/o de votre part entraînera tous les autres intervenants dans de longues et coûteuses disputes.

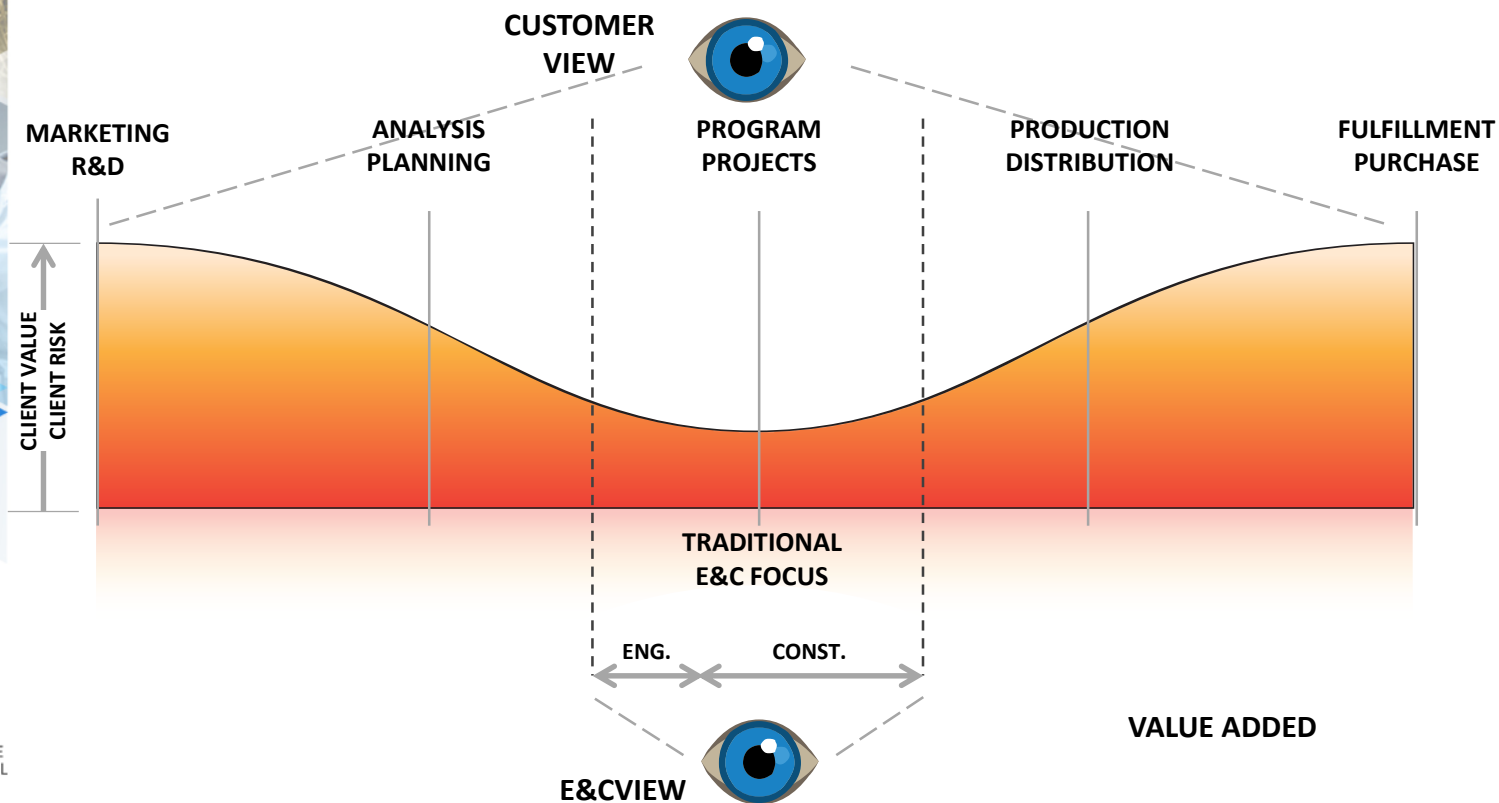


Contrairement aux croyances populaires, les clients ne retiennent **pas** vos services pour vos aptitudes mais plutôt pour votre attitude !!

À 80% selon une enquête de 2016!

Votre attitude à apporter des solutions mesurables à leurs problèmes !

Modèle Traditionnel

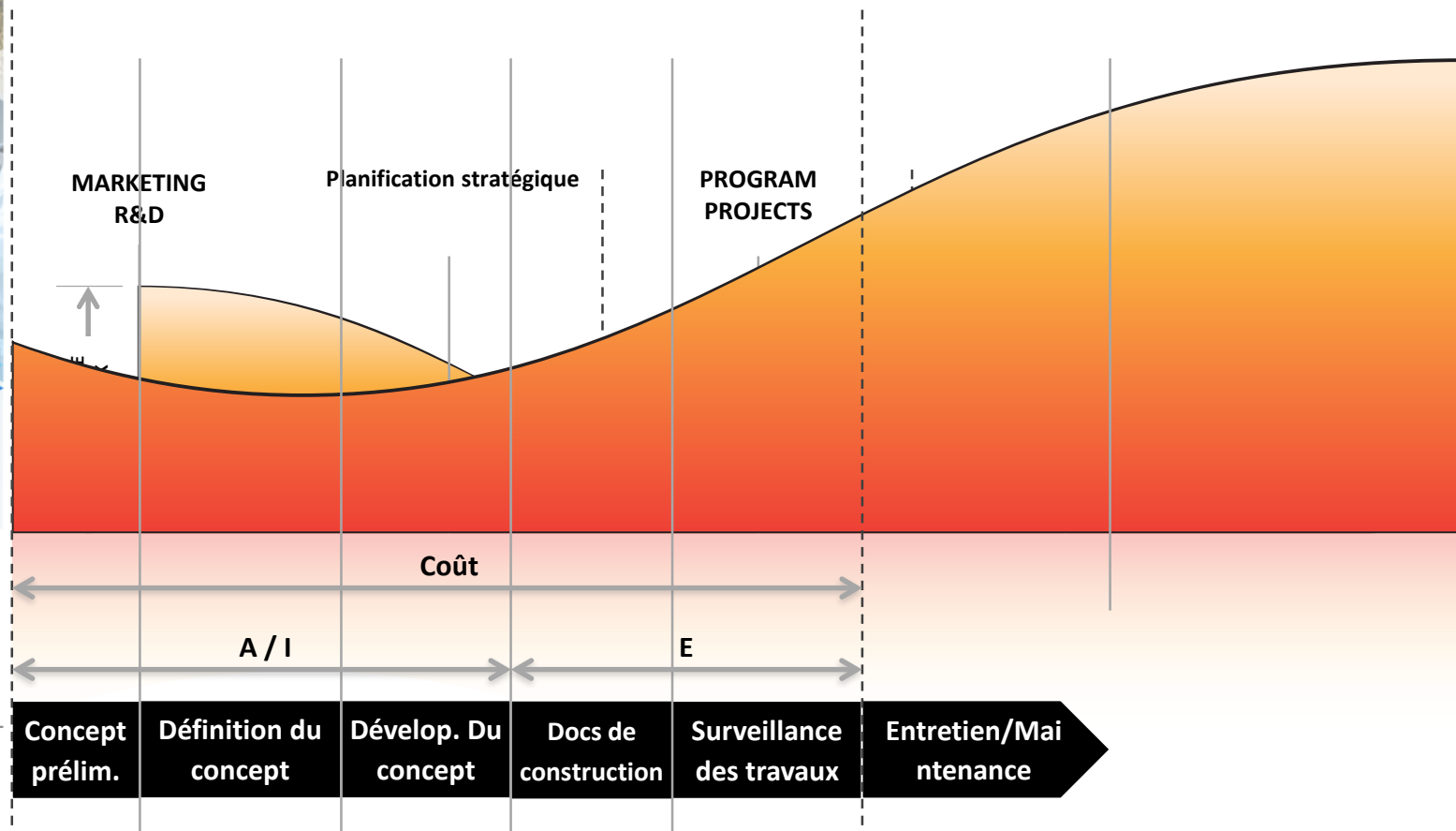


Modèle Traditionnel

Nous connaissons avec précision
la cause des risques à chaque étape
de la réalisation du projet



Modèle Traditionnel



Modèle Traditionnel

Les **objectifs** des principaux partenaires
ne convergent pas

Partenaires	Premier objectif	Second objectif
Propriétaire	Qualité, Coût	Moins cher
Développeur	RSI	Qualité
Entrepreneur	Profit	Qualité
A/I	Qualité	Profit

Modèle Traditionnel

Le **contrôle** de la qualité : mal réparti

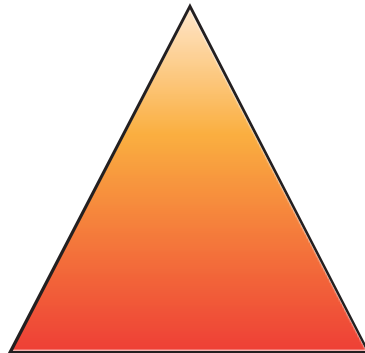
Partenaires	Contrôle de la qualité	Profit potentiel	Responsabilité
Propriétaire	Moyen	N/A	Moyenne
Developpeur	Élevé	Élevé	Limitée
Entrepreneur	Élevé	Substantiel	Limitée
A/I	Faible/Moyen*	Faible	Élevée

Modèle Traditionnel

**La réalité en affaires vs la perspective du propriétaire :
un monde les séparent**

Réalité en affaires

QUALITÉ

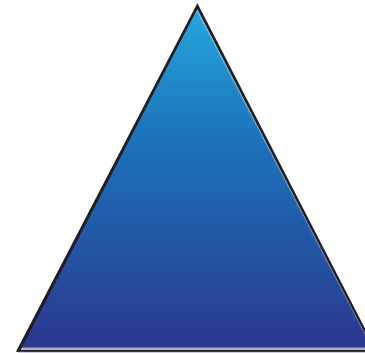


SELON
L'ÉCHÉANCIER

SELON LE
BUDGET

Perspective du propriétaire

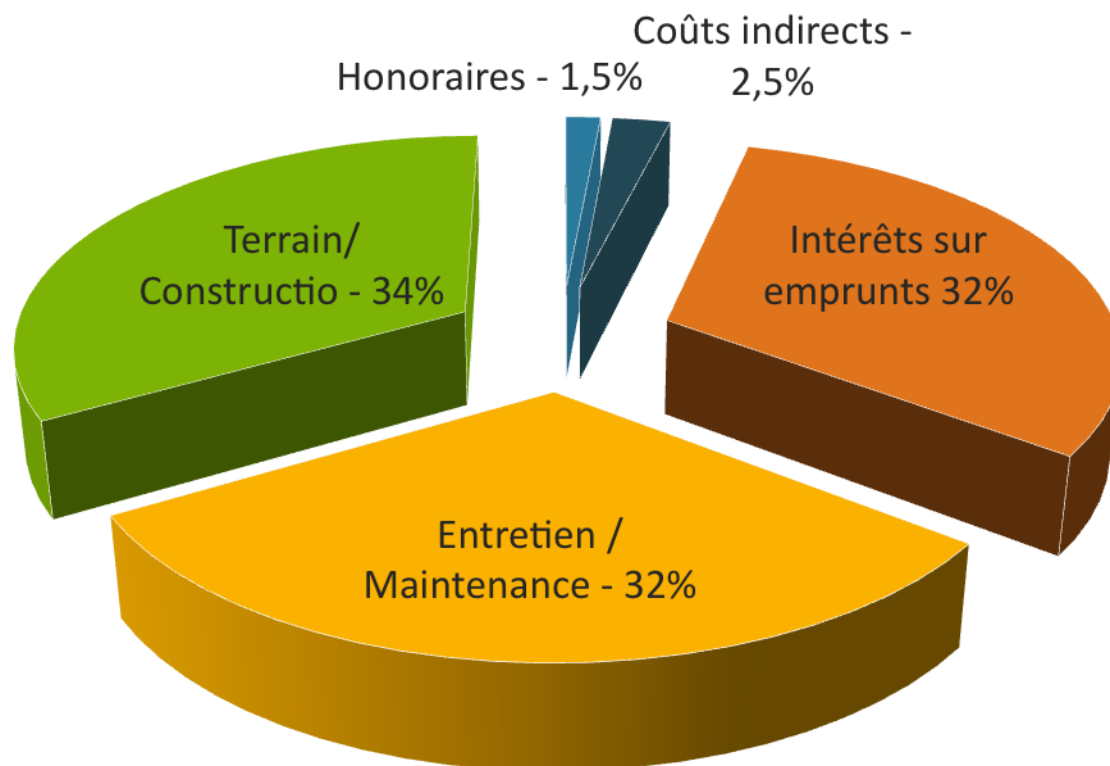
MEILLEUR



PLUS VITE

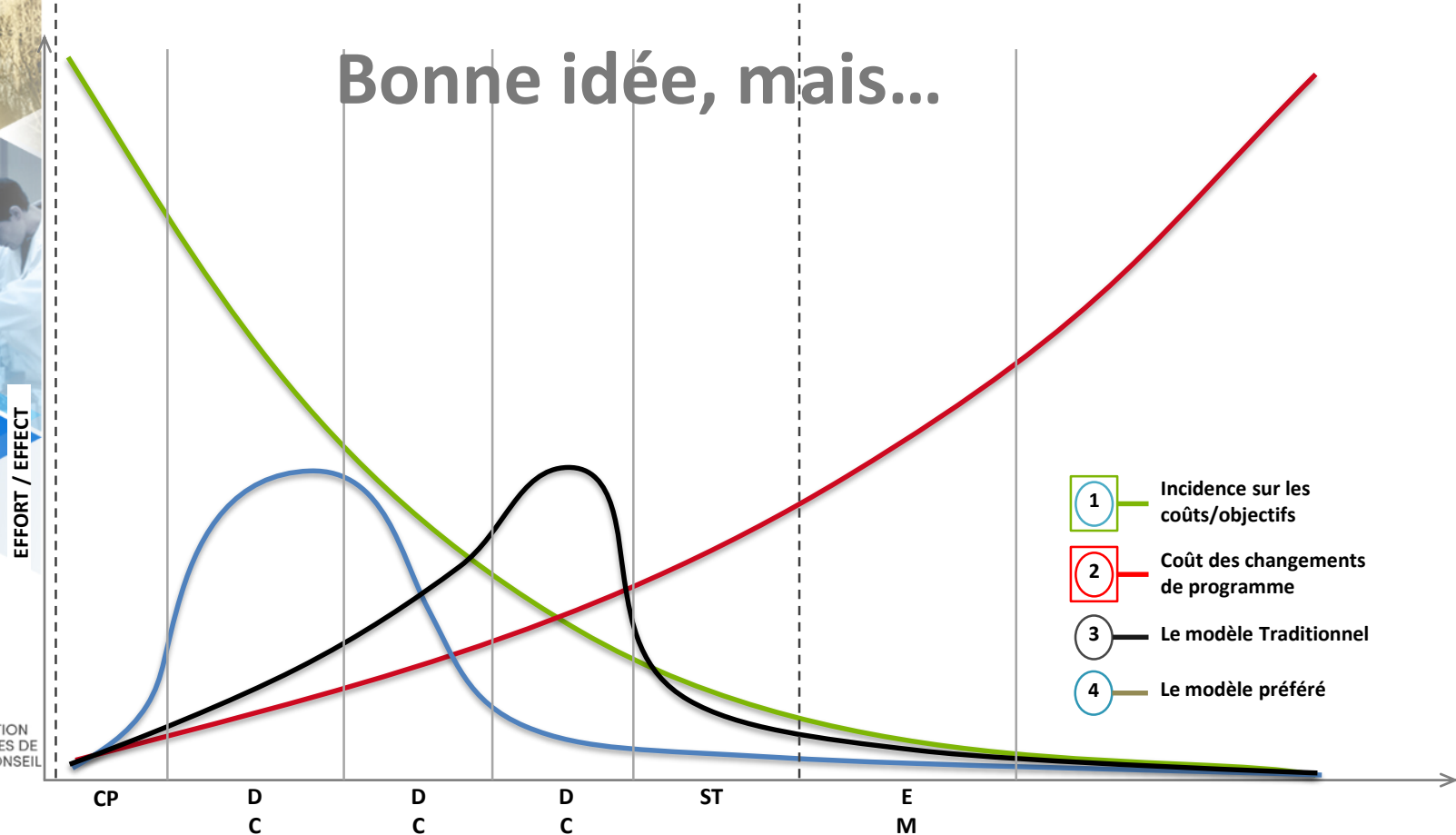
MOINS CHER

Les coûts sont mal répartis



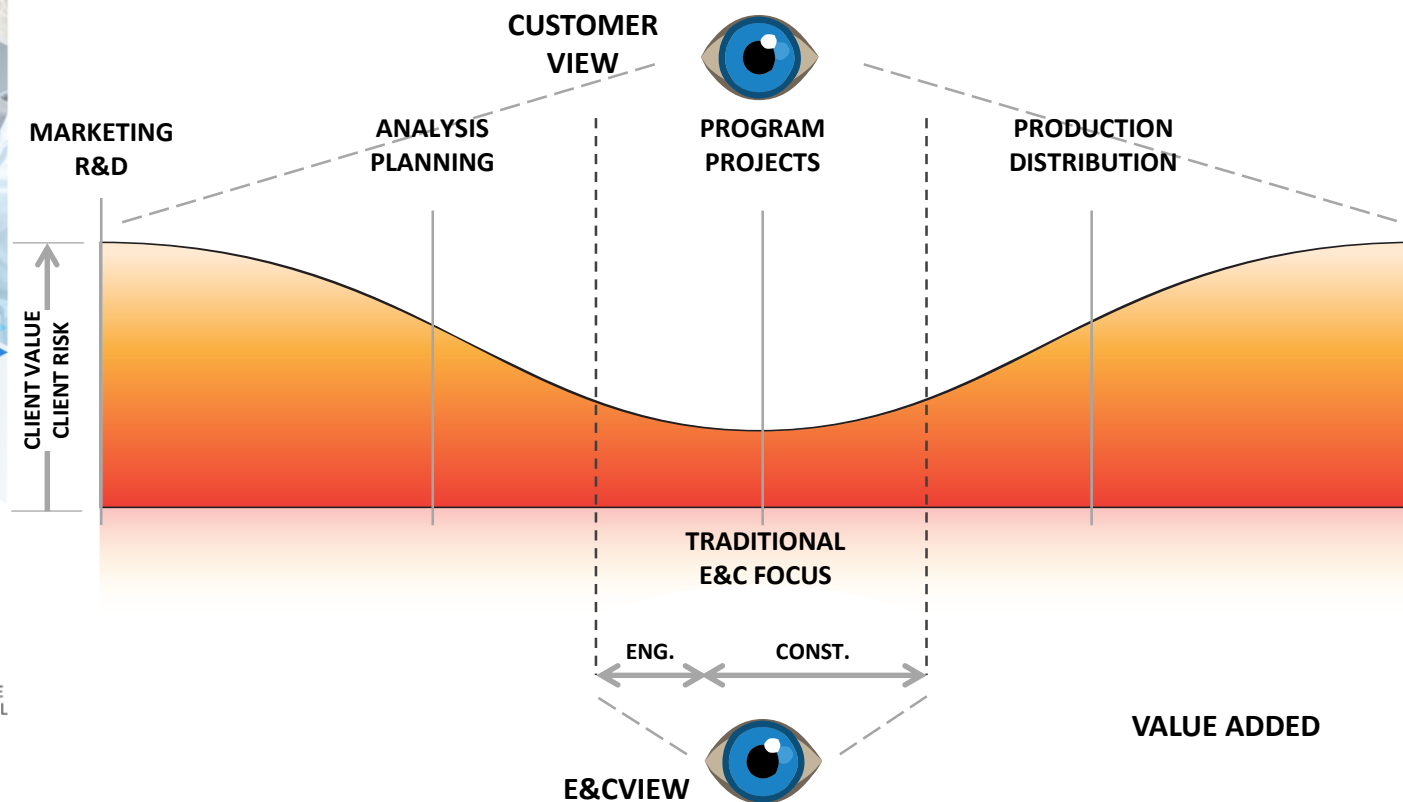
L'importance d'intervenir en amont

Bonne idée, mais...



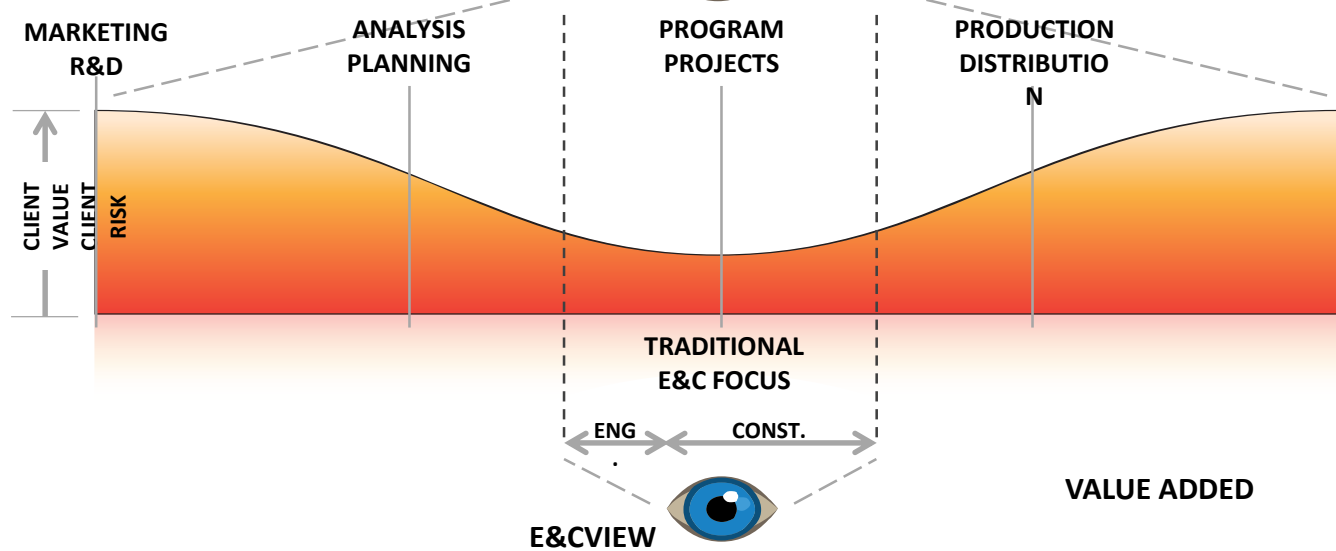
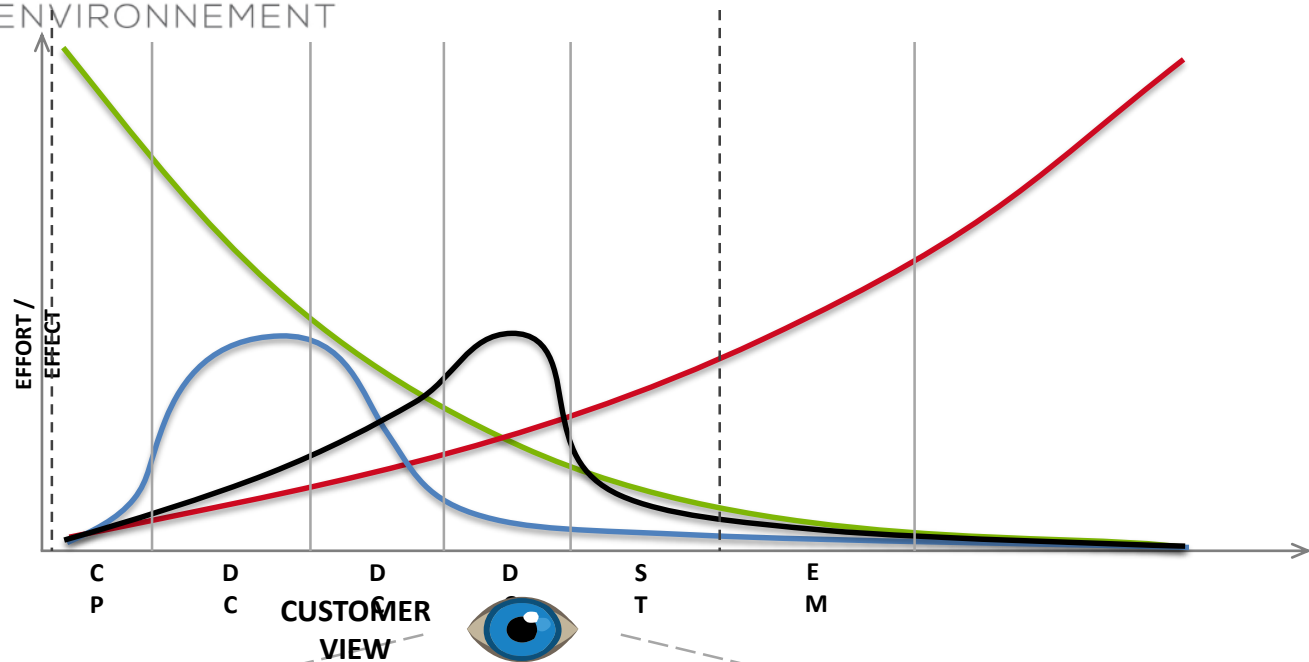
Modèle Traditionnel

Modèle Traditionnel = Focus Project



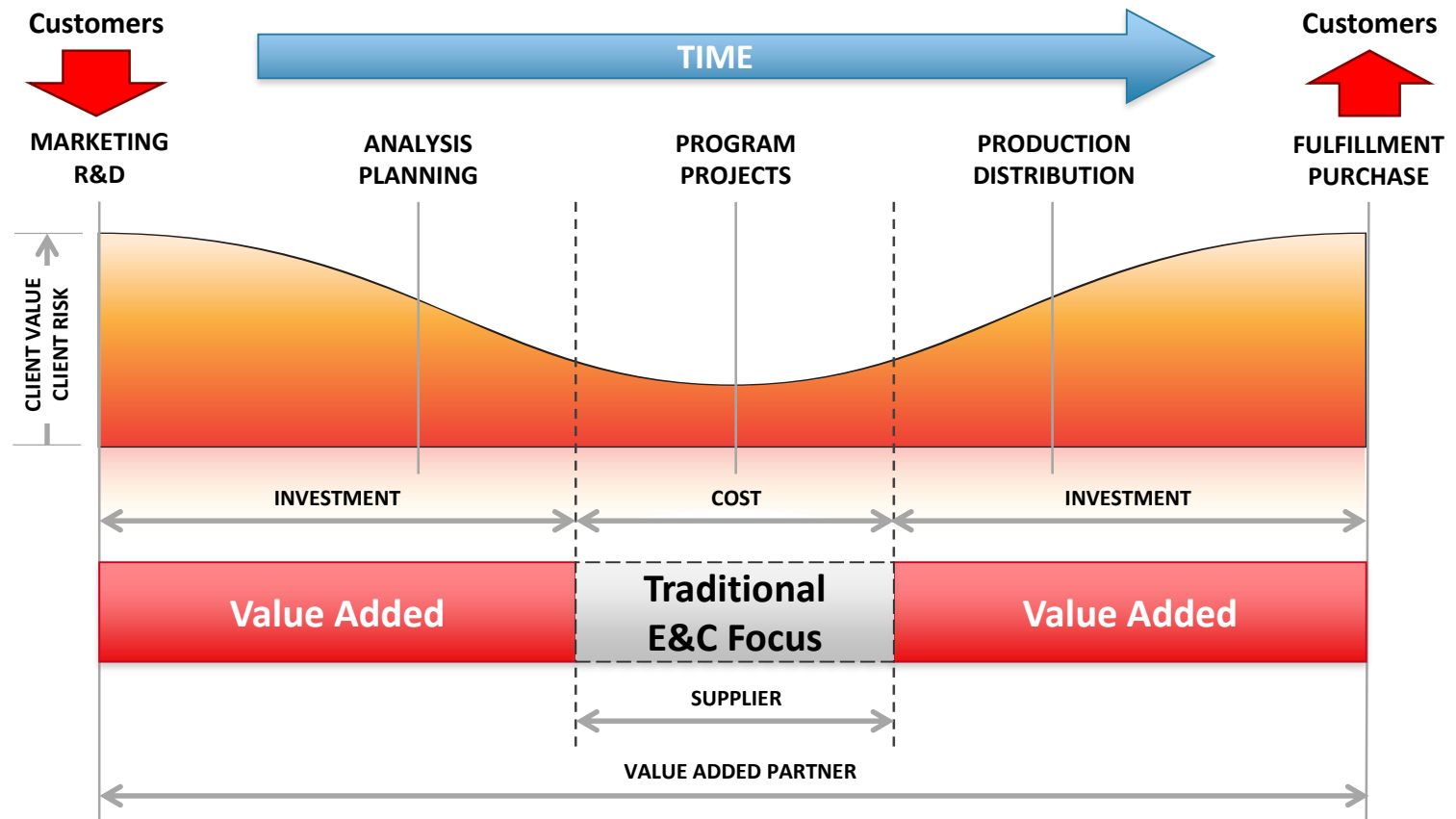
FORUM 2018

GÉOENVIRONNEMENT



ASSOCIATION
DES FIRMES DE
GÉNIE-CONSEIL
QUÉBEC

De Focus projet à Focus client



Concept Signature

De conseiller technique
à partenaire stratégique

Conseiller d'affaires

Service à la clientèle

Technique

Qualité de la relation

Profitabilité

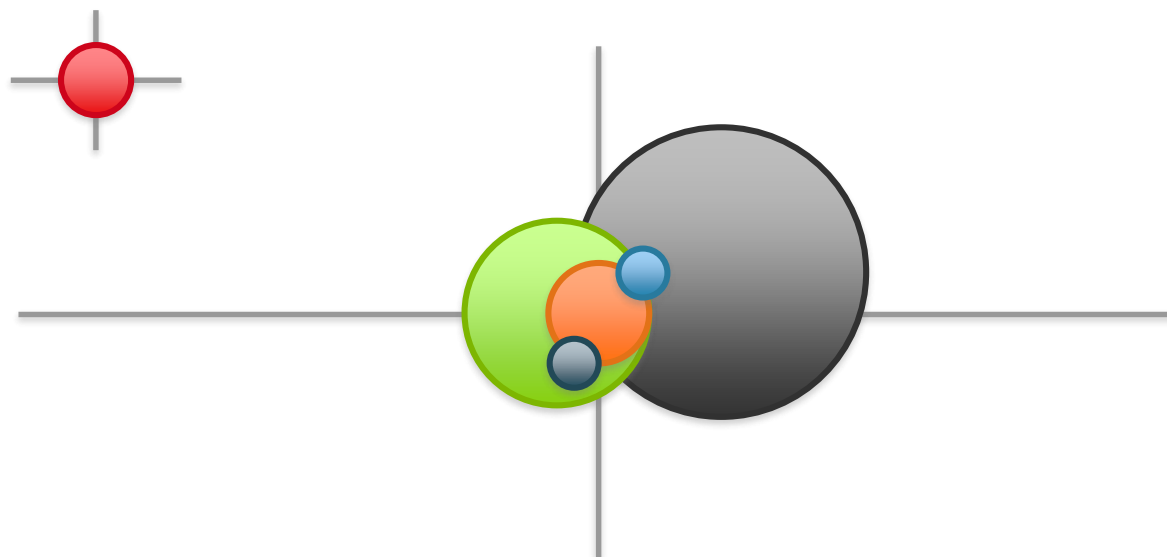


NOUVEAU MODÈLE DE CONCEPTION / CONSTRUCTION / ENTRETIEN / MAINTENANCE ET OPÉRATION D'UN OUVRAGE.

CRÉER DE LA RICHESSE

EN DOUBLANT, TRIPLANT, QUINTUPLANT VOS HONORAIRES !

Et pour y arriver...



L'innovation est devenue LA norme

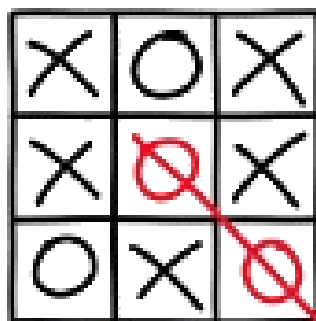
«Une stratégie gagnante est en soi imprévisible»



**«Une nouvelle marque qui
deviendra la norme, pour
réinventer le modèle
d'affaires»**



SOLUTION :
UN PROJET PILOTE QUI SERVIRA DE MODÈLE ?



THINK
OUTSIDE
THE BOX



Associés



Collaborateurs



CHEF DE FILE EN
EXPERTISE ENVIRONNEMENTALE
& PRODUITS SPÉCIALISÉS



Essais Environnementaux



Géotechnique • Matériaux
Environnement