# Devis/Contrats/Lettres de confirmation

Il est de la responsabilité de l’arpenteur d’expliquer la portée des travaux et la nature des honoraires pour chaque projet. Fournir au client ces informations par écrit permet au client de confirmer sa compréhension du travail qui sera effectué et de corriger tout malentendu avant le début du projet. En exigeant du client qu’il reconnaisse les conditions du projet par écrit, le client et l’expert s’engagent à l’égard du projet et des conditions.

Une simple lettre de confirmation fournit la documentation nécessaire pour la tranquillité d’esprit de toutes les parties. Les projets d’arpentage plus complexes peuvent nécessiter un contrat plus approfondi — la participation d’un avocat pourrait être souhaitable.

Chaque lettre de confirmation doit inclure ces éléments :

* La date
* Le nom et l’adresse de l’entreprise/des personnes nécessitant les travaux
* Le nom et l’adresse de l’entreprise/des personnes demandant le travail (si autres que ci-dessus)
* Le type d’arpentage demandé
* La description légale de la propriété à arpenter
* Une liste des travaux à effectuer, y compris tous les livrables
* Toutes les approbations requises
* Calendrier d’achèvement des travaux
* Vos frais, débours, taxes et tous frais supplémentaires que vous ne devez pas couvrir
* Les modalités de paiement : acompte, échéance du solde, frais d’intérêts, retenue de documents ou arrêt de travail pour non-paiement, etc.
* Limitations du projet — conditions météorologiques et autres retards potentiels, date d’expiration estimée, etc.
* Détails des modifications potentielles de la portée des travaux après l’approbation du projet
* Signature de l’arpenteur
* Signature de la personne ou des individus habilités à engager l’entreprise — pour autoriser l’arpentage et les conditions de paiement
* Signature du propriétaire enregistré de la propriété pour autoriser l’arpentage (si différent de ci-dessus)

Ne soyez pas obligé d’accepter des délais que vous ne pouvez pas respecter, des prix inférieurs à des frais raisonnables ou des travaux avec lesquels vous n’êtes pas à l’aise. À aucun moment un arpenteur ne doit accepter d’effectuer un travail qui pourrait annuler sa couverture d’assurance, qui dépasse l’expertise de l’expert, qui est illégal ou qui contrevient au code d’éthique de l’AATC.

#

# Avertissements, mises en garde et limitations

Bien qu’il ne soit pas possible de prédire tous les problèmes potentiels ou toutes les hypothèses formulées, il est important d’essayer de les anticiper et de sensibiliser votre client aux limites, afin d’éviter les surprises et d’éventuelles responsabilités.

Voici quelques exemples de limitations que vous voudrez peut-être inclure dans votre lettre de confirmation. Cette liste n’est pas exhaustive — considérez si votre projet comporte d’autres pièges potentiels pour avertir votre client de :

* Aucune information numérique ne sera disponible sans un formulaire CAD de non-responsabilité signé.
* L’estimation est basée sur des conditions sans neige (ou sans feuilles).
* Les bornes-signal (piquets, poteaux, jalons) du projet ne doivent pas être altérées entre les phases de celui-ci.
* Les approbations des municipalités, des acheteurs, des clients, d’autres professionnels, etc. peuvent retarder la date d’achèvement. Nous ne pouvons garantir les délais s’il y a des retards dus à d’autres.
* La disponibilité des entreprises de localisation peut retarder la date d’achèvement. Tous les frais pour les localisations d’emplacements souterrains sont en sus.
* Cette estimation est pour le travail sur le terrain seulement — aucun plan ou croquis n’est inclus. Un plan peut être préparé moyennant des frais supplémentaires.
* Ce devis est valide jusqu’au (inscrire la date).
* Le travail sur le terrain n’est pas considéré comme définitif tant que vous n’avez pas reçu de confirmation écrite de l’arpenteur-géomètre.
* Les bâtiments en construction ne seront pas liés tant que les fondations n’auront pas été remblayées.
* Ce devis est basé sur le croquis n° X, version X, de la société Y, joint à votre courriel daté du…
* Pour notre protection mutuelle, le bâtiment sera implanté à partir des dessins les plus récents fournis par vous, et devra comporter votre signature et la date sur chaque page.
* Le projet sera facturé lorsque le plan sera terminé, avant le dépôt du plan.
* Les factures provisoires seront soumises mensuellement et sont dues dans les X jours suivant la date de la facture.
* L’arpenteur se réserve le droit d’arrêter tous les travaux et de retenir tout produit livrable en raison du non-paiement des frais, et ne sera pas tenu responsable des retards résultant du non-paiement des frais.
* Tout changement ou ajout à l’arpentage doit être demandé par écrit et peut être soumis à des frais supplémentaires. Veuillez noter que le personnel de terrain n’est pas autorisé à accepter des demandes de changement au nom de (insérer le nom de votre entreprise ici).
* Aucune garantie n’est donnée qu’une borne particulière puisse être placée exactement au coin du lot ou de la parcelle.
* Veuillez vous assurer que la portée des travaux décrite ci-dessus englobe toutes les exigences de la municipalité et des autres autorités d’approbation pour votre projet.

#

# Modifications de commande :

Les modifications des exigences initiales du projet doivent être traitées avec prudence. Des modifications apparemment simples et faciles peuvent avoir des résultats inattendus et coûteux si les modifications ne sont pas soigneusement approuvées, vérifiées et documentées.

Le client doit être informé, avant le démarrage du projet, que tout changement ou ajout au projet doit être reçu par écrit et est soumis à des frais supplémentaires.

Veiller à ce que tout le personnel, en particulier le personnel de terrain, soit régulièrement rappelé que tous les changements ou ajouts à la portée des travaux convenus doivent d’abord être approuvés par l’arpenteur responsable. Une « faveur » au client ou à l’entrepreneur sur place n’aide personne si le résultat est un bâtiment égaré, des réclamations d’assurance ou des frais imprévus.

ENCON a préparé la liste de contrôle suivante pour les modifications de commandes (Encon est devenu Victor Canada) :

* Les contrats de construction doivent contenir des dispositions pour la préparation et l’exécution de la documentation relative aux changements.
* Utilisez des formulaires de demande de modification standard.
* Faites preuve du même soin lors de la préparation des autorisations de modifications que lors de la préparation des documents originaux.
* Si le temps nécessaire pour réagir aux changements demandés affecte l’échéancier de construction, informez-en immédiatement l’entrepreneur et le client.
* Communiquez tous les changements et leurs raisons d’être à l’entrepreneur et aux sous-consultants concernés.
* N’agissez pas sur les autorisations de modification tant que le client ne les a pas approuvées par écrit.
* Documentez tous les appels téléphoniques concernant les changements.
* Archivez la correspondance pour qu’elle reste accessible.

#

# Rapports de clôture de projet

À la fin du projet, l’arpenteur doit fournir un rapport au client. Un rapport écrit fournit des documents auxquels on pourra se référer ultérieurement, en cas de questions ou de conflits.

Un rapport final n’a pas besoin d’être long ou compliqué, mais il doit inclure les éléments suivants :

* Une description du travail qui a été fait — la portée des travaux dans la lettre de confirmation initiale doit être réitérée.
* Si une partie de vos travaux ou livrables reposait sur des données provenant d’autres sources, ces sources doivent être indiquées (par exemple, tous les égouts indiqués sur le plan sont basés sur le dessin n° Y de la municipalité X, daté…)
* Une description de tout travail qui n’a pas pu être réalisé, et les raisons — ceci devrait être une réitération de votre communication écrite avec le client au moment où le problème a été découvert (inclure la [les] date (s) de votre communication).
* Un rappel de toutes les responsabilités du client (par exemple — utiliser les deux points de repère au cas où un d’entre eux aurait été compromis, protéger les barres [piquets, poteaux d’arpentage pour les travaux de la phase 2, etc.].
* Une description de tout travail résultant des modifications demandées — ceci doit être une réitération de votre communication écrite avec le client au moment où cette modification a été demandée [inclure la (les) date (s) de votre communication].
* Toutes les approbations reçues, pour quoi, par qui et quand elles ont été reçues.
* Une description de vos constatations, y compris les servitudes, les empiétements, etc.
* Toutes les recommandations que vous pourriez avoir.
* Une description de l’état des livrables [c’est-à-dire ce qui a été envoyé à qui et dans quel format].
* Une référence à votre facture et au solde dû.
* À qui peuvent-ils s’adresser s’ils ont des questions ou des préoccupations.

#

# Factures

Il est de la responsabilité de l’arpenteur de s’assurer que le client est conscient de la nature de tous les frais facturés. Il est important de fournir un rapport écrit au client qui fournit une documentation qui pourra être consultée à l’avenir, en cas de questions ou de conflits.

Les factures n’ont pas besoin d’être longues ou compliquées, mais doivent inclure les éléments suivants :

* La date
* Le nom et l’adresse de l’entreprise/des personnes qui ont requis les travaux
* Le nom et l’adresse de l’entreprise/des personnes qui ont requis les travaux [si autres que ci-dessus]
* La description légale de la propriété à arpenter
* Le numéro de dossier de l’arpenteur
* Le type d’arpentage effectué.
* Une description du travail qui a été effectué, y compris tous les produits livrables [devrait être une réitération de la portée des travaux dans la lettre de confirmation initiale] et les frais pour ce travail.
* Une description de tout travail résultant des modifications demandées [devrait être une réitération de votre communication écrite avec le client au moment où ce changement a été demandé (inclure la ou les dates de votre communication)] et les frais pour les travaux supplémentaires.
* Une description des décaissements et du montant dû.
* Les taxes dues.
* Conditions de paiement [par exemple Net 15 jours] [devraient être une réitération des conditions de paiement dans la lettre de confirmation initiale].

#

# Personnel et communication

## Textos

Les textos et autres formes de messagerie sont devenus un moyen de communication régulier. Voici quelques éléments à prendre en compte lors de l’utilisation de cette forme de communication avec le personnel et les collègues.

* Les SMS peuvent donner l’impression que ce qui est véhiculé n’est pas important. Si vous prévoyez d’en faire un moyen régulier de communication, assurez-vous que tout le personnel comprend l’importance de recevoir des textes liés au travail.
* Assurez-vous que les informations contenues dans le texte sont transmises à tous les membres de l’équipe de travail.
* Envisagez un courriel de suivi, incluant éventuellement toute l’équipe de travail. Cela garantira que tout le monde dispose des mêmes informations. Il laisse également une piste papier numérique pour l’expéditeur et le destinataire qui fait partie de la documentation de ce projet. En cas de situation juridique, vous ne voulez pas que le seul enregistrement des instructions ou des résultats se trouve sur un téléphone personnel.

## Sécurité

Tout le personnel doit être régulièrement formé et mis à jour sur les mesures de sécurité pour son poste et ses conditions de travail. Le personnel doit être formé au format préféré de votre entreprise pour l’enregistrement des mesures de sécurité quotidiennes, des accidents « évités de justesse » et des rapports d’accident.

## Acceptation des demandes de modification

Le personnel doit être formé au format préféré de votre entreprise pour enregistrer les instructions et les communications avec le client et les autres parties impliquées dans le projet [journaux téléphoniques, bons de commande, formulaires de demande de changement, etc.]

On doit régulièrement rappeler à tout le personnel que toute instruction ou modification du client ou d’autres personnes doit être clairement documentée et portée immédiatement à l’attention de l’arpenteur responsable.

## Composer avec le public

Tous les employés doivent être conscients qu’ils vous représentent vous et l’entreprise dans toutes leurs relations avec le public. Leur manière de parler doit être professionnelle et la confidentialité du client doit être préservée dans toutes les discussions avec les voisins et les autres parties intéressées.

Le personnel de terrain doit s’identifier auprès du client, des locataires et des propriétaires/locataires adjacents, à la fois en personne et en utilisant la signalisation des véhicules et les cartes de visite de l’ATC responsable. Lorsqu’il discute de la raison de l’arpentage avec les voisins, le personnel de terrain doit veiller à ne pas divulguer d’informations qui pourraient être considérées comme une violation de la confidentialité du client.

# Plaintes et complications

## Composer avec les plaintes

Si vous êtes confronté à un client ou un voisin mécontent, il faut veiller à répondre patiemment, poliment et professionnellement, indépendamment de l’attitude plaignant ou de la légitimité apparente de la plainte. Adoptez une écoute active, gardez votre sang-froid et assurez-vous de comprendre les problèmes. Si la discussion devient houleuse, ou si vous avez besoin de réfléchir à la situation, vous pouvez proposer de vous pencher sur la question et d’y revenir dans un jour ou deux.

N’ignorez pas les plaintes. Il est de votre responsabilité professionnelle de répondre de votre travail. Bien qu’il soit important de ne pas compromettre votre couverture d’assurance en admettant votre culpabilité, une réponse s’impose. Un appel téléphonique est souvent apprécié [par opposition à un courriel] et permet au plaignant d’être entendu et garantit également que le ton de votre réponse n’est pas mal compris. Un courriel de suivi devrait alors être envisagé pour réitérer votre compréhension des problèmes et des conclusions qui ont été tirées.

Notez dans votre dossier toute réclamation ou discussion et conservez toute la documentation. Une bonne documentation vous fera gagner du temps si la plainte s’aggrave et implique l’AATC, votre compagnie d’assurance ou les tribunaux.

## Questions d’assurances

Si vous pensez qu’il peut y avoir une possibilité de réclamation auprès de votre compagnie d’assurance, même minuscule, contactez-la immédiatement. Le défaut d’aviser votre assureur peut annuler votre couverture. Ils vous conseilleront sur la meilleure façon de procéder.

Ne proposez aucune solution monétaire et n’admettez pas être à l’origine d’un problème sans consulter votre assureur.

#

# Partage de vos données numériques

Un client aura souvent besoin d’une version numérique de votre plan dans le cadre des livrables. Il est entendu que le but du dessin numérique est que le client le partage avec d’autres professionnels impliqués dans son projet. Il est important que tous les utilisateurs soient conscients des limites du dessin numérique, et aussi que personne ne s’appuie sur un dessin désuet, plusieurs années plus tard, une fois le projet en cours terminé.

Il faut également prendre soin de limiter ou d’identifier les informations qui pourraient être ajoutées à vos données numériques par d’autres personnes qui pourraient être interprétées à tort comme ayant été certifiées par vous.

Il est recommandé que le client et les autres professionnels impliqués dans leur projet signent un formulaire de non-responsabilité numérique avant de leur fournir le plan numérique. Le formulaire de non-responsabilité a deux objectifs :

1. Pour avertir tous ceux qui utilisent le dessin numérique qu’une fois que d’autres personnes ont accédé au dessin, ils sont en mesure d’apporter des modifications dont l’arpenteur n’a aucune connaissance ou qui échappent à son contrôle. En outre, la nature du dessin signifie que certaines des lignes représentées peuvent ne pas afficher les dimensions correctes si vous cliquez dessus avec la souris. Par exemple, pour afficher les barres de topographie comme creuses, une partie du dessin au trait peut avoir été coupée. Le formulaire de non-responsabilité avertit les utilisateurs de ces possibilités, pour leur propre protection, ainsi que celle des arpenteurs-géomètres.
2. Pour restreindre l’utilisation du plan par des parties non liées à la transaction en cours, à un moment donné dans un avenir inconnu. Toutes les parties liées à ce projet qui utiliseront ce dessin numérique, comme l’architecte, doivent signer le formulaire de non-responsabilité.