

Les risques d'une mauvaise communication dans un chantier

Par : Nicolas Gosselin et Sarah Leclerc

Connaissez-vous la méthode des « 7C »? Dans le langage propre au management, c'est par cette méthode que l'on peut reconnaître les sept (7) grandes qualités d'un message efficace : clair, concis, concret, correct, cohérent, complet et courtois.

La présente conférence ne porte évidemment pas sur les techniques de communication, mais cette entrée en matière nous permet d'insister sur l'importance d'une bonne communication en chantier.

Une jurisprudence abondante révèle que de nombreux litiges impliquant des entrepreneurs généraux résultent d'erreurs, de retards ou d'imprécisions dans la communication des messages en chantier. Trop souvent, les informations nécessaires à des prises de décisions ne se rendent pas jusqu'à leur destinataire en temps utile ou encore les informations ne sont pas validées au préalable avant d'être confirmées. Cela provoque inévitablement des erreurs dans les consignes ou directives qui se traduisent ensuite par des délais supplémentaires et des coûts additionnels donnant lieu à des réclamations judiciaires.

En sa qualité de responsable de la coordination d'un chantier, l'entrepreneur général joue un rôle central dans la gestion des communications entre tous les intervenants: il reçoit de son client et des professionnels une quantité énorme d'informations techniques, qu'il doit s'assurer de comprendre, d'analyser et de trier, pour ensuite les communiquer à son tour clairement et efficacement à ses sous-traitants et fournisseurs en vue de leur permettre de réaliser l'ouvrage.

Cette responsabilité est continue durant tout le chantier et puisqu'un chantier implique un nombre incalculable de décisions qui doivent être prises rapidement, l'entrepreneur général se place fréquemment dans une position où il sélectionne lui-même l'information qu'il juge pertinente à communiquer à son sous-traitant ou à son fournisseur. Ce faisant, l'entrepreneur général s'ingère dans la sphère décisionnelle de son sous-traitant ou fournisseur qui alors devient un « simple exécutant » de ses demandes.

De telles situations sont évidemment risquées pour l'entrepreneur général, car en communiquant des informations potentiellement incomplètes ou incohérentes à son sous-traitant ou fournisseur, il le prive lui-même de se renseigner adéquatement. Puisque l'obligation d'information et l'obligation de renseignement sont l'envers d'une même médaille, l'entrepreneur général court un risque élevé de commettre des erreurs de communication s'il n'implique pas son sous-traitant ou son fournisseur dans sa gestion de l'information. Ajoutons que l'échange d'informations avec les sous-traitants fait partie intégrante de l'obligation de coordination de l'entrepreneur général, de sorte qu'un manquement à ce niveau ne lui donnera pas automatiquement le droit d'en imputer la responsabilité au donneur d'ouvrage.

Récemment, l'affaire Ville de Québec c. Constructions BSL inc., 2022 QCCA 1682 nous a fourni une illustration concrète des difficultés auxquelles font face les intervenants d'un chantier où les communications sont déficientes. Ayant vécu ce dossier « de l'intérieur » puisque nous y faisons valoir les droits de l'un des sous-traitants impliqués, c'est avec plaisir que nous vous livrons quelques constats tirés de cet important arrêt de la Cour d'appel.

RAPPEL DES FAITS

En 2012, la Ville de Québec lance un appel d'offres pour la construction d'une conduite principale d'aqueduc devant traverser la rivière Saint-Charles. La complexité du projet tient au fait que la nouvelle conduite doit être installée sur une passerelle autoportante d'une longueur d'environ 100 mètres à être construite selon des caractéristiques structurales précises. Sur recommandation des ingénieurs de la firme Dessau, la Ville laisse aux soumissionnaires le soin de concevoir et fabriquer les connexions permettant d'« attacher » la

structure métallique aux assises à être aussi construites sur chaque rive. Ce choix de la Ville entraînera d'importantes conséquences, comme nous le verrons plus loin.

C'est l'entrepreneur général BSL qui remporte l'appel d'offres pour un prix forfaitaire de 3 385 000 \$. BSL confie ensuite à des sous-traitants spécialisés les travaux suivants :

- à Pro-Métal, la conception des connexions, la fabrication de la passerelle et son transport en chantier;
- à Euler, l'assemblage de la passerelle et son érection en chantier; et
- à Gilles Audet Excavation (« GAE »), les travaux d'excavations et de remblai, la pose de la conduite dans sa portion souterraine et dans sa portion hors sol (sur la passerelle) et les travaux d'aménagements aux abords du site.

Tous les contrats de sous-traitance sont à forfait. La phase critique du chantier est évidemment la fabrication et la livraison de la passerelle en temps utile. La Ville impose un délai de 75 jours ouvrables pour réaliser les travaux à compter de la livraison de la passerelle et assortit le non-respect de ce délai à des pénalités.

Le sous-traitant Pro-Métal s'adjoint à son tour les services d'un ingénieur en structure pour la conception des connexions et les services de Pro-Mec pour la préparation des dessins d'atelier et la fabrication des composantes de la structure. Pro-Métal se réserve certaines tâches, dont celle de galvaniser la structure.

Des difficultés surviennent dès l'étape de conception des connexions, de sorte que la firme BPR prend le relais de l'ingénieur en structure mandaté à l'origine par Pro-Métal. Il va s'en suivre de nombreux échanges entre les professionnels BPR et Dessau au sujet, notamment, de la possibilité de boulonner la structure (au lieu de la souder) et quant à la possibilité de la fabriquer en sept sections au lieu de cinq, de manière à pouvoir utiliser un bassin de galvanisation au Québec. Ces échanges vont conduire à l'émission de plusieurs directives de modifications, lesquelles ont un impact direct sur l'échéancier. La date limite de livraison de l'ouvrage qui était fixée à l'origine au mois de novembre 2012 est reportée en février 2013.

Le sous-traitant GAE n'est toutefois pas mis au courant des difficultés relatives à la conception et la fabrication de la passerelle ni du report de la date de livraison. Il se mobilise donc en chantier comme prévu initialement, en août 2012. L'autre sous-traitant Euler n'est pas davantage informé des problèmes de conception et de fabrication de la passerelle qui, inévitablement, vont aussi affecter ses travaux.

La preuve ne permettra pas de comprendre les raisons du silence de l'entrepreneur général à l'endroit de ses sous-traitants quant aux retards de livraison de la structure devenus prévisibles et inévitables. Agissant dans l'ignorance de ces retards désormais incontournables, GAE pense être en mesure d'exécuter ses travaux selon l'échéancier initial au contrat, mais dans les faits, c'est plusieurs semaines après le début de ses travaux que GAE apprend finalement que la structure ne sera pas livrée dans le délai prévu. BSL savait pourtant que pour respecter l'échéancier, GAE prévoyait réaliser ses travaux en continu, c'est-à-dire d'un côté de la rive, sur la passerelle et ensuite sur l'autre rive. L'absence de la passerelle l'obligera à se démobiliser et se remobiliser à plusieurs reprises, ce qui lui occasionnera d'importants coûts supplémentaires.

En juillet 2013, soit près de douze mois après la première mobilisation de GAE, la passerelle est enfin prête à être livrée en chantier. Cependant, un litige éclate entre BSL et Pro-Métal, cette dernière exigeant d'être payée pour ses coûts supplémentaires avant de livrer la passerelle. Face à cette situation et à l'intransigeance de la Ville qui refuse de considérer la demande de coûts supplémentaires, BSL intente un recours en injonction contre Pro-Métal. Ce premier litige se règlera finalement à l'amiable, Pro-Métal

acceptant de livrer la structure en échange du paiement immédiat de son solde contractuel et du droit de faire valoir des coûts supplémentaires à la fin du projet.

En marge de ces événements, Euler réclame à son tour des coûts supplémentaires, ce que lui refuse BSL. Euler refuse en conséquence de s'exécuter, ce qui amènera BSL à résilier son contrat avec ce sous-traitant et à confier l'érection de la passerelle à un autre fournisseur, Pontech. Des délais supplémentaires s'ajoutent alors à l'échéancier et l'installation de la passerelle est désormais prévue en décembre 2013.

Comble du malheur! Des pièces pour l'installation de la conduite sur la passerelle sont manquantes, et c'est finalement en pleine période hivernale que GAE pourra s'exécuter.

Ce n'est qu'en mars 2014 que la réception provisoire de l'ouvrage est confirmée et la réception définitive est prononcée le 22 mai 2015. Tous les sous-traitants font valoir des coûts supplémentaires à BSL, lequel se voit imposé une retenue contractuelle et des pénalités par la Ville.

LES PROCÉDURES JUDICIAIRES

Ce chantier chaotique donnera lieu à un véritable « spaghetti » de procédures judiciaires :

- réclamation de Pro-Métal contre BSL et demande reconventionnelle de BSL contre Pro-Métal : l'une et l'autre se réclamant des coûts supplémentaires,
- réclamation de GAE contre BSL : solde contractuel et coûts supplémentaires,
- réclamation de BSL contre Euler : dommages résultant de la résiliation du contrat,
- réclamation de BSL contre la Ville et demande reconventionnelle de la Ville contre BSL : le solde contractuel et les pénalités contractuelles sont en litige.

Tous ces dossiers seront réunis dans le cadre d'une audition commune de 24 jours devant la Cour supérieure. Le jugement de la Cour supérieure sera réformé par la Cour d'appel deux ans plus tard.

NOS CONSTATS

C'est un total de 14 questions en litige qui ont été soumises à la Cour d'appel. Il serait trop long de nous intéresser à chacune d'elles, mais voici nos principaux constats :

- 1.1 En tant que donneur d'ouvrage d'un projet complexe, la Ville est assujettie à une obligation rigoureuse d'information qui englobe ce que ses professionnels externes auraient dû savoir**

Depuis l'arrêt Bail de la Cour suprême en 1992, c'est un principe bien établi que le donneur d'ouvrage doit décrire les travaux à réaliser avec suffisamment de soin et de précision pour que les soumissionnaires sachent ce qui est attendu. Les informations communiquées par le donneur d'ouvrage ne doivent pas non plus fausser l'évaluation que fait l'entrepreneur de ses risques. L'information doit être claire et complète. Aussi, plus le donneur d'ouvrage est sophistiqué et dispose d'une équipe multidisciplinaire pour le conseiller, plus l'intensité de cette obligation d'information augmente. Cette intensité augmentée s'applique tout autant dans le cadre de projets de construction complexes pour lesquels le donneur d'ouvrage s'adjoint les services de professionnels externes.

C'est à ce dernier cas de figure qu'appartient le chantier en l'espèce. La Cour d'appel prenant le soin de préciser que lorsqu'une ville développe un projet soutenu par des experts, elle doit non seulement fournir à l'entrepreneur toute l'information qu'elle détient, mais aussi celle qu'elle devrait détenir. En l'espèce, les

professionnels auraient dû savoir que les normes d'ingénierie imposées à BSL pour la conception de la passerelle allaient créer des problèmes de fabrication imprévisibles.

1.2 Un sous-traitant lésé par un manque d'information du donneur d'ouvrage dispose d'un recours contractuel contre l'entrepreneur général

Malgré une certaine jurisprudence voulant que lorsqu'un sous-traitant engage des coûts supplémentaires en raison d'une erreur ou d'une omission dans les informations émanant du donneur d'ouvrage, il doit s'en prendre directement à celui-ci en épargnant l'entrepreneur général.

La Cour d'appel, sans renier totalement la possibilité d'un recours direct du sous-traitant contre un donneur d'ouvrage, reconnaît que même si le manquement à l'obligation d'information émane du donneur d'ouvrage ou de ses professionnels, il bénéficie d'un recours direct contre l'entrepreneur général, car il s'agit d'une question de responsabilité contractuelle : l'obligation d'information du donneur d'ouvrage bénéficie non seulement à l'entrepreneur général, mais aussi aux sous-traitants.

1.3 La coordination du chantier est une compétence exclusive de l'entrepreneur général

Même si ce principe peut sembler évident, cette affaire a été l'occasion pour la Cour d'appel de rappeler que l'organisation et la coordination des activités d'un chantier incombent exclusivement à l'entrepreneur général. Cela implique que l'entrepreneur général doit garder ses principaux sous-traitants informés du déroulement du chantier.

Cette responsabilité de coordination de l'entrepreneur général fait naître envers les sous-traitants une obligation d'information qui lui est propre et dont il ne saurait imputer la responsabilité au donneur d'ouvrage ni à un autre sous-traitant.

En l'espèce, il a été jugé que BSL a manqué à cette obligation d'information qui lui est propre en n'informant pas en temps utile GAE ni Euler des changements de conception et de fabrication de la passerelle, alors qu'elle ne pouvait ignorer que ces changements auraient des répercussions sur l'exécution et le déroulement de leurs travaux respectifs. Ce faisant, elle devient responsable des coûts encourus en raison de cette absence d'information.

1.4 Une pénalité pour retard ne peut être réclamée que s'il y a une faute

Le respect des échéanciers prévus au contrat est une condition essentielle de nombreux chantiers. Il est normal que des pénalités y soient associées lorsque l'entrepreneur général y contrevient. Cependant, comme le rappelle la Cour d'appel, une clause pénale sera inapplicable si le donneur d'ouvrage ne subit aucun préjudice du retard ou si, comme en l'espèce, le donneur d'ouvrage a lui-même manqué à son obligation d'information à la source des retards.

CONCLUSION

Cet arrêt de la Cour d'appel ne révolutionne pas, en soi, les principes juridiques traitant de l'obligation d'information dans le cadre d'un chantier de construction complexe. Selon nous, l'intérêt de cette affaire tient davantage au fait qu'elle constitue une démonstration éloquentes des conséquences multiples qu'entraîne une communication déficiente en chantier. Ayant vécu le dossier de l'intérieur, nous sommes à même de confirmer qu'une portion importante des coûts supplémentaires réclamés par les sous-traitants aurait pu être évitée ou diminuée si l'entrepreneur général avait mieux exécuté sa coordination de chantier. S'il y a une seule leçon qu'un entrepreneur général pourrait tirer de cette affaire, c'est sans doute de prendre grand soin de ne pas déterminer, à la place de ses sous-traitants, les informations nécessaires à la planification de leurs travaux : **questionnez-les et informez-les.**