



PRÆVENTIO

« Le temps des fêtes » Claude Théberge

Décembre 2010 | Volume 11 | n° 6

SOMMAIRE

Projet pilote d'assurance de dernier ressort pour la responsabilité des avocats agissant à titre d'administrateur et dirigeant	1
Noël est à nos portes... avec quelques jours de congé ?	2
Calendrier de formation <i>MAÎTRES À L'ABRI !</i>	2
Ma résolution pour 2011 : je gérerai les attentes de mes clients	3
Mieux vaut prévenir...	4

PROJET PILOTE D'ASSURANCE DE DERNIER RESSORT POUR LA RESPONSABILITÉ DES AVOCATS AGISSANT À TITRE D'ADMINISTRATEUR ET DIRIGEANT

La police actuelle d'assurance responsabilité professionnelle des avocats souscripteurs au Fonds d'assurance exclut spécifiquement les réclamations découlant d'actes posés à titre d'administrateur et dirigeant.

Lors de la dernière parution, nous suggérons des mesures visant à réduire le risque de responsabilité afférent à la pratique répandue chez les avocats d'agir à titre d'administrateur ou dirigeant auprès d'entités autres que leur cabinet ou leur employeur.

Répondant à votre demande d'identifier une solution complémentaire, le Fonds d'assurance a conclu une entente, à ses frais, avec la Compagnie canadienne d'assurances générales Lombard.

Dans le cadre d'un projet pilote d'une durée de 15 mois, à compter du 1^{er} janvier 2011, les souscripteurs au Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec jouiront ensemble d'une garantie globale de dernier ressort à l'égard de leur responsabilité d'administrateur ou dirigeant externe d'un organisme, à but lucratif ou non.

Sommairement, cette assurance s'appliquera, sous réserve des conditions de la police, lorsque la responsabilité de l'avocat en qualité d'administrateur ou dirigeant ne fera pas l'objet d'une autre protection disponible, qu'il s'agisse d'une assurance ou d'un engagement d'indemnisation exigible.

Le texte de cette police pourra être consulté en ligne prochainement sur le site du Fonds à <http://www.assurance-barreau.com/>

Enfin, il s'agit d'un projet pilote dont la continuité sera à évaluer dans quelques mois à la lumière de l'expérience financière, tributaire de votre mise en application des recommandations formulées dans la dernière parution du Praeventio disponible à <http://www.assurance-barreau.com/fr/pdf/bullPrevNov2010.pdf>. ☔

Vœux

Au nom de toute l'équipe du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec,

Je vous adresse nos vœux les plus chaleureux pour les fêtes de fin d'année !

Que ce temps festif, riche en rencontres et en réjouissances, vous permette de refaire le plein de joie et d'énergie auprès de ceux qui vous sont chers, et d'accueillir l'année 2011 avec confiance, enthousiasme, et avec la nécessaire vigilance qu'exige notre profession !

René Langlois
Directeur général

NOËL EST À NOS PORTES... AVEC QUELQUES JOURS DE CONGÉ ?

Noël frappe à nos portes. Dans moins de 20 jours, ce sera l'année prochaine, et quelques jours plus tard, nous serons de retour au travail.

D'ici là, des festivités en vue, du bon vin et quelques bonnes tables vous attendent... Beaucoup d'entre vous prendront une semaine de congé entre Noël et le Jour de l'An... Certains en profiteront pour aller à leur chalet et d'autres pratiqueront leur sport d'hiver favori. Vous pouvez bien vous offrir ce petit congé puisqu'après tout, c'est la période des fêtes et vous vous dites qu'il est normal que le bureau soit fermé !

Toutefois, des dispositions doivent être prises pendant cette période afin d'éviter que vos clients n'en subissent un préjudice.

L'article 6 du nouveau *Règlement sur la comptabilité et les normes d'exercice professionnel des avocats*, L.R.Q., c. B-1, r. 3.1, en vigueur depuis le 8 juillet 2010 impose ce qui suit :

« 6. L'avocat qui s'absente de son domicile professionnel pendant les heures normales d'affaires doit, selon la durée de cette absence, prendre des dispositions pour que toute procédure puisse lui être signifiée et prévoir un mécanisme pour traiter ses appels, ses messages, son courrier, ses courriers électroniques et les urgences. »

Cet article impose à l'avocat de maintenir son télécopieur en état de recevoir des messages pendant les heures normales de bureau, puisque des procédures peuvent lui être signifiées par ce moyen de communication. Sans oublier que les urgences, la correspondance, les appels téléphoniques et les courriers électroniques doivent être traités sans délai.

Cette période est sujette aux erreurs chaque année. Prenez les mesures nécessaires pour vous assurer que vous et vos clients passiez une bonne et heureuse nouvelle année.

Respectez vos obligations à l'égard de ce règlement pendant la période du temps des fêtes et vous vous éviterez bien des ennuis... ! ☂

FORMATION GRATUITE – FORMATION GRATUITE – FORMATION GRATUITE

CALENDRIER DE FORMATION (Hiver 2010) MAÎTRES À L'ABRI !

Ne manquez pas la formation intitulée *MAÎTRES À L'ABRI !*, document audiovisuel présentant diverses situations d'erreurs professionnelles pouvant survenir dans la pratique d'un avocat, auquel ont participé plusieurs membres du Barreau et de la magistrature.

Cette formation, accréditée par le Barreau du Québec et réalisée par le *Fonds d'assurance*, s'adresse à tous les avocats, qu'ils soient jeunes avocats débutant leur carrière ou professionnels aguerris, qu'ils pratiquent en contentieux, en entreprise, en petit, moyen ou grand cabinet. Venez bénéficier de cette **formation tout à fait gratuite**, afin de réduire les risques de faire l'objet de reproches ou d'une poursuite en responsabilité professionnelle.

Date	Lieu	Heure	Heures accréditées
26 janvier 2011	Laval	9 h – 12 h	3 h
28 janvier 2011	Val d'Or	9 h – 12 h	3 h
3 février 2011	Longueuil	9 h – 12 h	3 h
4 février 2011	Gatineau	9 h – 12 h	3 h
14 février 2011	Saint-Jérôme	9 h – 12 h	3 h
23 février 2011	Trois-Rivières	9 h – 12 h	3 h
25 février 2011	Sept-Îles	9 h – 12 h	3 h
11 mars 2011	Gaspé	9 h – 12 h	3 h
7 avril 2011	Sherbrooke	9 h – 12 h	3 h

Pour plus de précisions ou pour vous inscrire, communiquez avec le **Service de la formation continue du Barreau du Québec** au (514) 954-3460, ou inscrivez-vous en ligne sur le site Web de la formation continue à l'adresse suivante : <http://www.barreau.qc.ca/formation/activite.jsp?noActiv=1740&namePage=activite.jsp&Langue=fr>

MA RÉOLUTION POUR 2011 : JE GÉRERAI LES ATTENTES DE MES CLIENTS

Les amis de vos clients ont obtenu des résultats exceptionnels dans leurs dossiers face à leurs ex-conjoint(e)s ou autres parties ? Une de vos nouvelles clientes vous mentionne : « *Ma voisine a obtenu la garde de ses enfants, sans droits d'accès pour le père, en plus d'une pension alimentaire de 3 000 \$ par mois; je veux la même chose.* »

Un cabinet de la Caroline du Sud a décidé d'utiliser son site Web pour inviter ses clients potentiels à avoir des attentes réalistes. On peut y lire, à titre d'exemples : « *Nous ne travaillons pas le week-end et ne fournissons pas de numéros d'urgence pour nous rejoindre en dehors des heures de bureau.* ». « *Il est possible qu'on regarde et qu'on réponde à vos courriels, les fins de semaine, mais c'est l'exception.* ». « *Ne croyez pas que nous sommes parfaits (...).* ». « *Si vous vous attendez à des standards élevés, vous ne serez probablement pas heureux avec nous et nous ne serons probablement pas heureux avec vous.* ». Peut-être n'êtes-vous pas prêts à aller aussi loin et ça se comprend...

Un client ayant des attentes irréalistes, que ce soit quant aux services, au temps, aux coûts ou encore aux résultats, ne sera pas un client heureux, ni satisfait, peu importe la qualité des résultats obtenus.

Afin de limiter le risque de faire l'objet de poursuites de la part de clients insatisfaits, il est nécessaire de vous assurer que les attentes de vos clients soient

réalistes et appropriées. Une des bonnes pratiques pour atteindre cet objectif est de discuter avec vos clients de leurs attentes quant aux résultats escomptés et de faire en sorte qu'ils aient des attentes raisonnables.

Certains clients sont ambivalents ou réticents à prendre des décisions concernant leurs problèmes juridiques et voudraient que vous décidiez à leur place. Mais votre rôle consiste plutôt à leur fournir toutes les explications nécessaires afin qu'ils puissent faire les choix appropriés et prendre les décisions qui, ultimement, leur appartiennent.

Votre travail consiste à aider le client à comprendre les choix qui s'offrent à lui. Remettre les pendules à l'heure et fixer des limites bien claires au tout début d'une relation avec un client, représentent assurément, une bonne pratique pour réduire le risque d'être poursuivi en responsabilité professionnelle.

Voici quelques suggestions pour y arriver :

1. Exposez à votre client, honnêtement et de façon réaliste, le temps requis pour mener le dossier à terme, les coûts envisageables ainsi que les résultats probables;
2. Avisez immédiatement le client de tout élément pouvant avoir un impact sur ses attentes, quant aux coûts, aux délais ou aux résultats;
3. N'épousez pas la cause de votre client, ce qui vous ferait perdre votre objectivité relativement au mérite du dossier;
4. Ne prenez jamais pour acquis qu'une information a été bien comprise ou qu'une affaire est évidente et que vous n'avez pas à l'expliquer;
5. Utilisez un langage clair, adapté au niveau de connaissances du client et évitez le jargon juridique;
6. Informez-le des différentes étapes du processus judiciaire;
7. Ne promettez pas un résultat improbable ou impossible. La plus grande prudence s'impose puisque, fréquemment, les gens retiennent simplement ce qu'ils veulent entendre quant aux résultats prévisibles ou anticipés;
8. Avertissez le client sans délai des points faibles de son dossier ou des problèmes potentiels, afin qu'il soit en mesure de prendre des décisions éclairées et qu'il ne soit pas surpris advenant un résultat défavorable;

9. Résistez à la tentation d'amortir l'impact de mauvaises nouvelles ou d'aspects plus négatifs du dossier, ou de sous-informer;
10. Consignez par écrit vos opinions, conseils et recommandations et principalement les conseils que le client a choisi d'ignorer.

En plus de ces suggestions, n'oubliez pas d'informer votre client dès la première entrevue, de votre politique de retour d'appels. Retenez que rien n'irrite plus un client qu'un appel qui n'est pas retourné. Tentez de le faire la journée même ou si cela est impossible, assurez-vous qu'un membre de votre équipe, le cas échéant, communique avec lui pour lui offrir son aide. Par la suite, retournez l'appel du client dès que possible.

Bonne et stratégique année 2011...! ☂

— Inspiré en partie d'un article de Dan Pinnington d'octobre 2010 sur <http://lawyersuccesstips.com/?p=449>

VOTRE DOSSIER CONSTITUE VOTRE MEILLEURE DÉFENSE !

Les paroles s'envolent, les écrits restent... sans compter que la mémoire est une faculté qui oublie, surtout lorsque les événements remontent à plusieurs années !

À la fin de votre mandat ou lors d'un retrait de mandat, avant de remettre le dossier à votre client, assurez-vous d'en conserver copie.

Aidez le *Fonds d'assurance* à vous aider en ayant en main la preuve documentaire pour contrer les allégations qui pourraient être formulées contre vous, advenant une poursuite en responsabilité professionnelle !



AVIS

Service de prévention

M^e Guylaine LeBrun, Coordonnateur aux activités de prévention
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec
445, boulevard Saint-Laurent, bureau 300
Montréal (Québec) H2Y 3T8
Téléphone : 514 954-3452 ou 1 800 361-8495, poste 3289
Télécopieur : 514 954-3454
Courriel : glebrun@barreau.qc.ca
Visitez notre site Internet : www.assurance-barreau.com

Assurance
responsabilité
professionnelle

Barreau 

Une version anglaise est aussi disponible sur demande. / An English version is available upon request.
Tous les bulletins Praeventio antérieurs sont disponibles à l'adresse suivante :
www.assurance-barreau.com/fr/bulletin.html

Cette publication est un outil d'information dont certaines indications visent à réduire les risques de poursuite, même mal fondée, en responsabilité professionnelle. Son contenu ne saurait être interprété comme étant une étude exhaustive des sujets qui y sont traités, ni comme un avis juridique et encore moins comme suggérant des standards de conduite professionnelle.

Ce Bulletin de prévention est publié par le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec.