



PRÆVENTIO

© « Crépuscule en bleu », Claude Théberge

Janvier 2014 | Volume 15 | n° 1

SOMMAIRE

Assurance responsabilité professionnelle : La continuité des garanties et une légère réduction de prime pour 2014	1
Parce que ça n'arrive pas juste aux autres	1
Nouvel avocat au contentieux du Fonds d'assurance	4

Les bonnes résolutions ne gagnent pas à être différées.

Jules Romains

ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE : LA CONTINUITÉ DES GARANTIES ET UNE LÉGÈRE RÉDUCTION DE PRIME POUR 2014

Après examen des scénarios soumis par le *Fonds d'assurance responsabilité professionnelle*, le Conseil général du Barreau du Québec a choisi de maintenir la garantie obligatoire de 10 millions de dollars par sinistre (sous réserve des limitations prévues à la police), sans franchise, moyennant une légère réduction de la prime annuelle qui passera à 1 200 \$ par assuré, montant auquel s'ajoutera la taxe de 9 % sur les assurances, pour un total de 1 308 \$, pour la période du 1^{er} avril 2014 au 1^{er} avril 2015.

Le Fonds maintient ainsi les meilleures garanties possibles, aux meilleurs coûts possibles, afin de répondre aux besoins liés à l'exercice de la profession. ☂

PARCE QUE ÇA N'ARRIVE PAS JUSTE AUX AUTRES

Par M^e Sophie Archambault et
M^e Isabelle Guiral, Analystes
au Service des sinistres

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, l'erreur relative à la connaissance ou l'application du droit à des cas spécifiques ne constitue pas la faute principale alléguée dans les réclamations rapportées au Fonds d'assurance. Au contraire, les statistiques démontrent que la plus grande source de risque réside dans les communications avocat/client.

Il ne suffit donc pas d'être « bon » en droit pour éviter de faire l'objet d'une réclamation. De nos jours, force est de constater que personne n'est à l'abri de reproches en matière de responsabilité professionnelle, peu importe le nombre d'années d'expérience, le domaine de pratique ou que l'on travaille dans un grand cabinet, en solo ou en entreprise. Malheureusement, cela n'arrive pas juste aux autres...

À titre d'analystes au Fonds d'assurance, nous évaluons chaque jour des réclamations formulées contre les avocats et sommes donc en mesure de voir la récurrence de certains thèmes. Vous retrouverez ci-dessous des cas vécus et quelques conseils pour les éviter.

Le client mauvais payeur

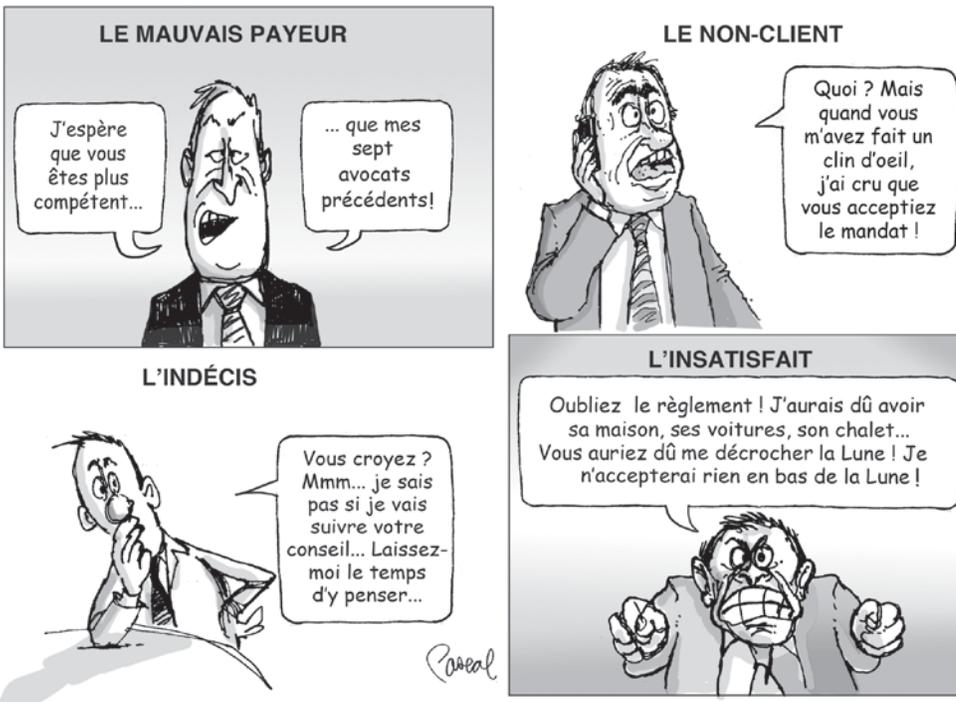
L'assuré a représenté les intérêts du réclamant dans le cadre d'un dossier matrimonial.

Une fois le jugement du divorce rendu, l'assuré a transmis sa facture finale avec rappel du solde impayé au réclamant. En réponse, l'assuré a reçu une longue lettre de son ancien client l'informant qu'il n'avait aucune intention de payer les honoraires dus, estimant que les services professionnels rendus avaient été de piètre qualité. Soulignant le manque de disponibilité, les

services inadéquats et le manque d'assurance de l'avocat devant le tribunal, le réclamant laissait également entendre qu'une poursuite serait assurément contrée d'une demande reconventionnelle.

Malgré le fait que l'assuré était le quatrième avocat au dossier et que ses prédécesseurs n'avaient pas non plus été payés, il décida d'entreprendre une action sur compte au montant de 10 000 \$, le tout par « principe », jugeant avoir travaillé très fort pour le client.

ATTENTION: CLIENTS DANGEREUX (susceptibles de vous poursuivre)



Tel qu'annoncé, une demande reconventionnelle de dix-huit pages au montant de 1 700 000 \$ fut déposée au dossier de la Cour. Avant que le dossier ne soit mis en état, deux ans plus tard, l'assuré dut aller à la Cour à plusieurs reprises pour interrogatoire, gestion du dossier et ainsi de suite. Inutile de dire que la demande reconventionnelle fut amendée plusieurs fois pour atteindre quarante-cinq pages et une conclusion de l'ordre de 3 500 000 \$. Lors d'une CRA, l'assuré réussit finalement à obtenir une entente de paiement de l'ordre de 2 000 \$. Par la suite, le réclamant refusant de s'exécuter, l'assuré a dû présenter une Requête en homologation.

À ce jour, l'assuré n'est toujours pas payé...

À RETENIR :

- Apprenez à identifier et à refuser des clients potentiels qui n'ont pas la capacité de payer vos services professionnels;
- Fournissez aux clients, un estimé réaliste du coût approximatif et prévisible des services;

- Avant et pendant un mandat, assurez-vous que le client a toute l'information utile sur la nature des services que vous lui rendrez et sur les modalités financières qui y seront liées;
- Circonscrivez le mandat par écrit;
- Faites signer une convention d'honoraires et demandez une avance adéquate compte tenu de votre estimation des coûts;
- Avertissez immédiatement le client dans le cas d'un écart marqué entre l'évaluation initiale et le coût réel des services;
- Communiquez régulièrement avec le client, idéalement par écrit;
- Facturez vos honoraires périodiquement;
- Établissez un système par lequel vous serez avisé rapidement des comptes à recevoir;
- Lorsqu'un compte est impayé, communiquez promptement avec le client pour connaître les raisons pour lesquelles il refuse ou néglige de payer;
- Après avoir communiqué avec le client : agissez! Si le client n'est pas satisfait des services rendus ou n'a pas la capacité de payer, envisagez de cesser d'occuper en vous assurant de respecter les modalités prévues à ce sujet par le *Code de procédure civile* et le *Code de déontologie*;
- Étant avisé des risques de faire l'objet d'une demande reconventionnelle, demandez-vous si le jeu en vaut la chandelle avant de prendre une action en recouvrement d'honoraires.

Le non-client

L'assuré rencontre un client potentiel en consultation. Aucun mandat n'est accepté suite à cette rencontre.

Environ un an plus tard, l'individu communique avec l'assuré pour avoir des nouvelles de son dossier, ayant reçu un avis de convocation de la Régie du logement. En effet, l'assuré n'avait jamais pris la peine de confirmer par écrit qu'il n'acceptait pas le mandat de représenter le client.

La demande de remise présentée par le client le matin de l'audition fut refusée par le régisseur. Le client n'étant pas prêt à procéder et n'ayant pas assigné ses témoins, sa demande fut rejetée faute de preuve.

Aujourd'hui, il tient l'avocat responsable du rejet de sa demande et lui réclame des dommages, tant pour les pertes monétaires que pour les troubles et inconvénients occasionnés.

À RETENIR :

Les communications déficientes sont à l'origine d'un nombre considérable de réclamations en responsabilité professionnelle. Afin d'éviter de mauvaises surprises, il ne faut jamais tenir pour acquis qu'un client potentiel comprend que l'avocat a refusé le mandat.

En effet, si vous devez refuser un mandat, vous devez prendre soin de mettre le tout par écrit afin qu'il n'y ait aucun doute relativement à votre rôle.

Ne pariez pas sur votre crédibilité face à une victime sympathique...

Ainsi, la lettre confirmant qu'il y a absence de mandat devrait contenir les éléments suivants :

- La date de l'entrevue et l'objet de la rencontre;

- Une déclaration claire et non équivoque à l'effet que vous n'acceptez pas le mandat (vous n'avez pas à justifier le pourquoi);
- Une déclaration à l'effet qu'aucun document n'a été conservé, le cas échéant;
- Un avertissement quant aux délais qui pourraient s'appliquer et des conséquences possibles d'un défaut d'agir à l'intérieur de ceux-ci;
- Un avertissement à l'effet qu'un autre avocat devrait être consulté dans les plus brefs délais;
- Ne donnez aucun avis sur le mérite à moins qu'une recherche ou analyse appropriée ait été effectuée.

Le client indécis

L'assuré a été consulté par le réclamant alors que ce dernier avait subi des infiltrations d'eau dans un immeuble qu'il avait acquis.

Suite à la dénonciation des vices au vendeur de l'immeuble, des pourparlers de règlement eurent lieu, sans toutefois qu'une entente ne soit conclue.

L'assuré recommande alors verbalement au réclamant que les procédures appropriées soient intentées, informant le réclamant au passage du délai général de prescription de trois ans. Le client informe alors l'assuré qu'il veut y réfléchir et le recontactera prochainement.

Malheureusement, le réclamant ne recommuniquera avec l'assuré que plusieurs mois plus tard, alors que le délai de prescription est expiré. Le réclamant reproche maintenant à l'assuré d'avoir manqué à son devoir de conseil.

À RETENIR :

La lettre qui fait suite à une rencontre avec un client indécis devrait contenir les éléments suivants :

- La date de l'entrevue et l'objet de la rencontre;
- Une déclaration à l'effet que vous n'avez pas reçu mandat d'agir et qu'en conséquence, vous ne poserez aucun geste dans le dossier;
- Un avertissement quant aux délais de prescription, précautions à prendre, le cas échéant, et risques inhérents à ne pas agir immédiatement;
- Reportez votre dossier à une date préalable à l'échéance du délai afin de relancer le client. Prenez note des démarches effectuées.

Le client insatisfait

L'assuré représentait le client dans le cadre de procédures en diffamation. Peu de temps avant l'audition au mérite, le procureur du défendeur fait une offre de règlement nominale pour tenter d'éviter les frais d'un procès. Cette offre est catégoriquement refusée par le client qui insiste sur le montant total de sa réclamation.

Lors du procès, le juge convoque les procureurs dans son bureau pour les inviter à tenter de régler le litige, laissant entendre que la preuve du demandeur comporte certaines lacunes. Le procureur du défendeur réitère l'offre de règlement initiale.

L'avocat présente l'offre au client en lui faisant part de la situation. Après de longues discussions, ce dernier accepte à contrecœur l'offre du défendeur. Les procureurs avisent le Tribunal qu'un règlement a été conclu.

Le lendemain, l'avocat communique avec son client pour finaliser la transaction. Ce dernier refuse d'y donner suite sous prétexte que l'avocat lui a arraché un règlement contre son gré. Le procureur du défendeur a présenté une requête pour faire homologuer la transaction, laquelle a été accordée.

L'assuré est aujourd'hui poursuivi par son ancien client.

À RETENIR :

- Avertissez le client dès que possible des points faibles de son dossier ou de problèmes potentiels. N'oubliez pas que vous avez le devoir d'informer le client quant à tous les aspects de son dossier, les bons comme les moins bons. Résistez à la tentation de minimiser leur importance en tempérant vos propos. En effet, il est important de fournir au client toutes les explications nécessaires afin qu'il puisse faire les choix appropriés et prendre des décisions qui, ultimement, lui appartiennent.
- Veillez à confirmer par écrit vos opinions, recommandations et conseils, ceux retenus et ceux que le client a choisi d'ignorer.
- Dans la mesure du possible, laissez du temps de réflexion au client avant la prise de décision et confirmez par écrit l'autorisation d'un client avant d'en arriver à un règlement. À défaut, confirmez les recom-

mandations faites et les instructions reçues dans les meilleurs délais.

Conclusion

Évidemment, ces assurés ne s'attendaient pas à faire l'objet d'une réclamation et vous non plus.

Ces scénarios, et d'autres sur lesquels nous reviendrons, nous sont présentés plus de sept cents fois chaque année.

Parce que cela n'arrive pas juste aux autres et que l'on ne peut complètement éliminer les risques de reproches en matière de responsabilité professionnelle, il est primordial de gérer adéquatement les communications avec le client et de bien documenter son dossier. Un client satisfait et un dossier bien documenté pourraient vous permettre, ainsi qu'à vos clients, de passer une meilleure année.

Bonne année 2014! ☂



NOUVEL AVOCAT AU CONTENTIEUX DU FONDS D'ASSURANCE

M^e René Langlois, Directeur général du *Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec*, a le plaisir d'annoncer l'arrivée de M^e Luc Séguin au contentieux du Fonds d'assurance. M^e Séguin possède une licence en droit de l'Université d'Ottawa et est membre du Barreau depuis 1998. Son expérience d'avocat plaideur en litige, tant en pratique privée qu'en contentieux d'entreprise, contribuera à maintenir la qualité des services du contentieux du Fonds d'assurance à ses assurés.

Nous lui souhaitons plein succès dans ses nouvelles fonctions.

Bienvenue parmi nous M^e Séguin! ☂

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
Télécopieur : 514 954-3454
Courriel : guylaine.lebrun@farpbq.ca
Visitez notre site Internet : www.farpbq.ca

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.farpbq.ca/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. Le masculin désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

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