



PRÆVENTIO

« Le soleil se lève », Claude Théberge

Juillet 2010 | Volume 11 | n° 3

SOMMAIRE

Procès et litiges	1
Suivi sur... MAÎTRES À L'ABRI!	2
S'adresser aux médias ? Oui... mais comment ?	2
Relaxez pendant vos vacances et vivez un retour au travail moins stressant !	3
MIEUX VAUT PRÉVENIR...	4

Si l'on faisait tout ce que l'on doit vraiment faire avant de partir en vacances, elles seraient terminées sans même avoir commencé.

Beryl Pfizer

PROCÈS ET LITIGES

Les avocats : un peu trop optimistes sur les résultats !

Dans les affaires civiles et pénales, les avocats surestiment souvent leurs chances d'atteindre leurs objectifs et d'avoir gain de cause, démontre une étude réalisée par Elizabeth Loftus, psychologue de l'Université de Californie-Irvine et professeur de droit avec d'autres universitaires.

Selon cette même étude, la capacité des avocats de prévoir avec exactitude les résultats des procès n'est pas plus élevée chez les avocats expérimentés. L'étude confirme également que l'excès de confiance est plus fréquent chez les hommes que chez les femmes, et que les femmes ont plus de facilité à prédire les bons résultats que les hommes.

Sur 481 avocats américains représentant les défendeurs et les plaignants, 32 % ont atteint leurs objectifs dans le dénouement de leur procès, 24 % les ont dépassés et dans 44 % des cas, les objectifs n'ont pas été atteints tels que fixés.

Une trop grande confiance dans le processus décisionnel peut avoir des conséquences importantes sur la relation avocat/client. Il importe de faire attention aux décisions stratégiques et de ne pas conseiller à son client de poursuivre la démarche judiciaire en lui laissant miroiter de fortes chances de réussite, alors que ce n'est pas le cas. Ces attentes irréalistes peuvent non seulement décevoir le client mais lui causer un grand préjudice.

À même son devoir de conseil, l'avocat doit informer le client d'un choix important : tenir un procès ou considérer un mode de règlement du dossier. L'avocat qui alloue des ressources précieuses pour faire valoir une affaire devant le Tribunal – alors que cette affaire aurait pu être réglée à l'amiable et faire économiser beaucoup de temps et d'importantes sommes d'argent au client – peut être perdant. De telles décisions ou erreurs de jugement peuvent être onéreuses pour l'avocat et son client et encombrer inutilement les rôles déjà surchargés. Un client sera plus satisfait d'un avocat plus réaliste que d'un autre qui tend vers de longues contestations judiciaires sans l'obtention de résultats satisfaisants.

Voici quelques conseils utiles pour éviter de faire partie de cette catégorie d'avocats trop optimistes :

- Tenez des réunions avec d'autres collègues pour discuter de la stratégie à adopter dans un dossier. Ces rencontres sont des occasions idéales pour obtenir des opinions objectives de vos collègues sur les forces et les faiblesses d'un dossier et peuvent vous aider à atteindre les objectifs fixés.
- Prenez des mesures concrètes pour intégrer à votre système de gestion ces informations provenant d'avocats plus expérimentés.
- Sollicitez régulièrement des commentaires de vos clients par l'envoi d'un sondage à la fin du mandat en incluant des questions sur les enjeux entourant leurs attentes quant à la réalisation de leurs objectifs. ☂

Inspiré de :

— Neil, Martha, *Trials & Litigation – Lawyers, especially men, may be too optimistic about case outcomes, survey says* – American Bar Association Journal News – 11 mai 2010.

SUIVI SUR... MAÎTRES À L'ABRI!



Dans le bulletin précédent (*Mai 2010 – Volume 11 – no. 2*), nous vous avons fait part du nouvel outil de prévention du *Fonds d'assurance*, un document audiovisuel intitulé **MAÎTRES À L'ABRI!**, mettant en scène diverses situations d'erreurs professionnelles pouvant survenir dans la pratique d'un avocat, auquel ont participé plusieurs avocats et membres de la magistrature.

Tel que prévu, **MAÎTRES À L'ABRI!** a été présenté en primeur au *Congrès du Barreau 2010* et le résultat des sondages colligés au congrès s'est avéré très positif!

Cette formation gratuite, accréditée par le *Barreau du Québec*, peut être présentée dans les diverses sections lors de congrès, colloques ou autres, ou pour une formation dans les cabinets.

Pour suivre cette formation accréditée, il suffit d'en faire la demande en vous adressant à :

M^e Guylaine LeBrun, Coordonnateur aux activités de prévention
(514) 954-3452 ou 1 (800) 361-8495 Poste 3289

Une image vaut mille mots...!

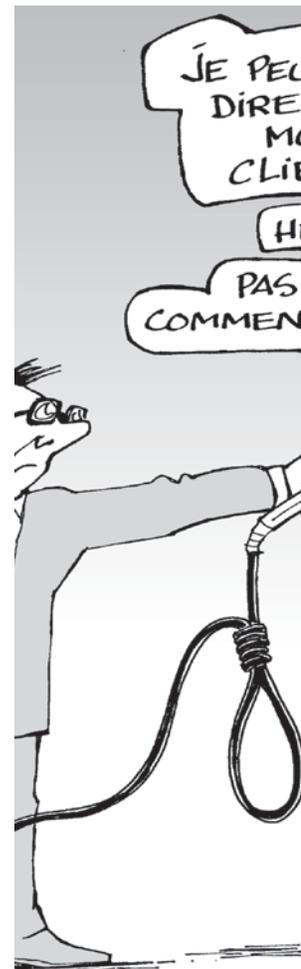
S'ADRESSER AUX MÉDIAS ? OUI... MAIS COMMENT ?

Certains avocats trouvent flatteur de s'adresser aux médias, d'autres associent cela à de l'auto-reconnaissance ou utilisent les médias comme une occasion de faire connaître leur expertise en tirant parti de la cause de leur client. De toute évidence, parler aux médias peut s'avérer un outil utile. Séduisant le micro... mais risqué!

Parler aux médias peut être nuisible et se retourner contre vous. Les déclarations publiques faites dans des entrevues ou conférences de presse comportent certains risques. La violation du secret professionnel, les conflits d'intérêts et la diffamation font parties de ces risques et peuvent compromettre les droits du client, sans compter que vos commentaires pourraient engendrer une réclamation ou une poursuite en responsabilité professionnelle.

Méfiez-vous de ce risque et réfléchissez avant de parler aux médias! Voici quelques conseils que vous devriez toujours garder à l'esprit :

1. Ne parlez aux médias que lorsque vous avez obtenu le consentement écrit de votre client au préalable et que cela peut servir son intérêt;
2. S'il s'agit d'un litige pendant, ne discutez d'aucune information confidentielle, ni de la stratégie utilisée;
3. Prenez du recul, accordez-vous un moment de réflexion avant de répondre à quelque question que ce soit;
4. Établissez vous-même les règles pour l'entrevue, la date et l'endroit où elle aura lieu, ainsi que sa durée, afin d'éviter d'être pris par surprise;
5. Avant l'entrevue, obtenez une copie des questions que l'on désire vous poser ou des objectifs visés; expliquez que cela vous permettra de vous présenter à l'entrevue avec toutes les informations recherchées;
6. Gardez le contrôle, la maîtrise de l'entrevue. Identifiez vos messages clés à l'avance et ne les perdez pas de vue. Répétez-les aussi souvent que possible au cours de l'entrevue;
7. Assurez-vous de bien comprendre la question. Si la question est trop large, demandez des précisions avant de répondre;
8. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, dites-le. Ne tentez pas d'y répondre en essayant de deviner ou de spéculer;
9. Soyez bref, répondez uniquement à la question qui vous est posée sans plus, résistez à la tentation de prolonger votre réponse pour combler les temps morts;
10. Demandez à voir le projet d'article avant sa publication afin de vérifier l'exactitude des faits. Évidemment, vous ne pourrez faire aucune modification de rédaction ni changer les citations, les descriptions ou le ton de l'article;



11. Soyez courtois et ne laissez pas vos émotions prendre le dessus lors de l'entrevue;
12. Pour une opinion à titre d'expert, assurez-vous de votre propre compétence sur le sujet et de l'absence de conflit d'intérêt;
13. Enfin, sur le plan déontologique¹, rappelez-vous que vous avez l'obligation de soutenir l'autorité des tribunaux et de ne faire aucune déclaration publique de nature à nuire à une affaire pendante devant un tribunal.

**S'adresser aux médias ?
Oui, mais attention... Prudence!** ☂

Inspiré de :

— *Speaking to the Media, PracticePRO, Lawyers' Professional Indemnity Company (LAWPRO).*



RELAXEZ PENDANT VOS VACANCES ET VIVEZ UN RETOUR AU TRAVAIL MOINS STRESSANT !

C'est maintenant vrai ! L'été est définitivement installé... ce qui annonce généralement une période de vacances et après tout, vous vous dites qu'il est grand temps de recharger les batteries. D'ailleurs, cela ne peut être que favorable et aider à éviter certains faux pas pouvant se traduire par un client mécontent, un mauvais résultat ou une poursuite en responsabilité professionnelle. Mais avant de partir en vacances, certaines mesures doivent être prises afin d'éviter que vos vacances ne se transforment en cauchemar...

Vous seriez surpris de voir combien peuvent coûter deux petites semaines de vacances quand on néglige de prendre quelques précautions fondamentales. Pourquoi ne pas vous assurer un retour au travail, frais, dispos, bronzé et sans surprise désagréable.

Les dernières semaines avant de partir sont généralement affairées à mettre les dossiers en ordre. Même si « *À l'impossible, nul n'est tenu* », il faut tout de même prévoir l'imprévu et l'imprévisible.

Voici donc quelques petits conseils pratiques qui pourront vous éviter bien des désagréments :

- Vérifiez votre **agenda**. Il ne doit y avoir aucun rendez-vous pendant votre absence. Vous devez vous assurer que tous les rendez-vous ont bien été remis et les personnes concernées, dûment informées. Si une rencontre ne peut être remise, une personne qualifiée et ayant une connaissance suffisante du dossier doit être en mesure de répondre aux attentes et rendre les services requis.
- Enregistrez un **message d'absence** dans votre boîte vocale, sans oublier d'indiquer votre date de retour. Référez l'appelant à une personne ressource s'il y a urgence. À titre d'exemple : « *Je suis présentement absent et serai de retour le xxx. Pour toute urgence, veuillez communiquer avec Me XY en composant le xxxxxxx. Sinon, veuillez me laisser votre message et il me fera plaisir d'en prendre connaissance à mon retour.* »
- **Courriels** : les mêmes dispositions doivent être prises pour les courriels qui entrent dans votre boîte de réception; assurez-vous d'activer un message d'absence du bureau. À votre retour, n'oubliez pas de le désactiver !
- Aucun **déla**i ne doit venir à échéance pendant votre absence ! Vous avez pris les dispositions nécessaires pour :
 - demander éventuellement, avant votre départ, une extension du délai de 180 jours, si toutefois il venait à échéance pendant votre absence ou dans les jours suivant votre retour;
 - éviter la production d'un *ex parte* en produisant votre défense dans le délai prévu à l'échéancier et, si le tout s'avère impossible avant votre départ, contacter votre adversaire pour l'en informer et obtenir un engagement écrit qu'il ne procèdera pas en votre absence;
 - qu'une comparution soit déposée dans les 10 jours de la signification à votre client si le tout survient pendant votre absence;
 - respecter le délai pour une inscription en appel.

¹ — Code de déontologie des avocats, R.R.Q., 1981, c. B-1, r. 1, article 2.01.01.

- **Informez vos clients** ou confrères qui peuvent être en attente d'une réponse de votre part de votre absence.
- Assurez-vous qu'une personne responsable prend connaissance de votre **courrier** et répond aux urgences, le cas échéant.
- Confiez les **mots de passe** de votre ordinateur à une personne de confiance, au cas où votre retour serait retardé.
- Si on vous **consulte** avant votre départ, n'acceptez aucun nouveau mandat si vous n'avez pas le temps de vérifier les diverses échéances possibles. Si des actions sont absolument requises pendant votre absence, référez le client à un confrère ou encore, si cela s'avère impossible, refusez le mandat et informez le client par écrit.
- Si vous pratiquez **seul**, il est important qu'un membre de votre personnel de bureau soit présent pendant votre absence.
- Si vous êtes en **société**, prenez les dispositions nécessaires pour qu'un collègue supervise vos dossiers en votre absence.

Une dernière remarque à l'endroit des avocats qui ne sont pas en vacances. Sachez que votre confrère, qui lui est en vacances, appréciera grandement de ne pas recevoir une avalanche de procédures (qui auraient pu être transmises bien avant) alors que vous savez qu'il est en vacances !

Ces quelques suggestions pourraient faire en sorte que votre retour de vacances soit significativement plus agréable !

Bonnes vacances à tous !

MIEUX VAUT PRÉVENIR...

Vous venez de terminer un mandat. Vous remettez le dossier à votre client tout en prenant soin d'en conserver copie puisque votre dossier constitue votre meilleure défense en cas de poursuite en responsabilité professionnelle. Mais combien de temps devez-vous en conserver copie ?

Vous avez sans doute été informés du **nouveau Règlement sur la comptabilité et les normes d'exercice professionnel des avocats**¹ adopté les 4 et 5 février 2010, par

le Conseil général du Barreau du Québec. Le règlement a été approuvé par l'Office des professions lors de sa réunion du 17 février dernier, a été publié à la *Gazette officielle du Québec* le 10 mars 2010 et entrera **en vigueur le 120^e jour** qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle*, soit le **8 juillet 2010**.

L'objectif de ce nouveau règlement, qui est une fusion de trois (3) règlements existants², est de réunir l'ensemble des normes d'exercice professionnel des avocats, facilitant ainsi la recherche concernant les obligations professionnelles de l'avocat.

Outre les modifications apportées au plan de la comptabilité et de la vérification de l'identité, la **durée de conservation des dossiers** est maintenant de **sept (7) ans** à compter de la date de fermeture du dossier pour lequel le client a retenu vos services.

Ainsi, en vous conformant à cette obligation, vous pourrez opposer une défense à toute allégation de faute professionnelle, ou encore, faire réduire la réclamation à sa valeur réelle, le cas échéant, advenant une poursuite en responsabilité professionnelle.

Vous pouvez utiliser tout système ou procédé d'archivage qui vous donne accès à l'information que contenait le dossier à la date de fermeture. Afin de réduire les coûts d'archivage, vous pouvez numériser tout le contenu du dossier.

Rappelez-vous : personne n'est à l'abri d'une réclamation ou d'une poursuite en responsabilité professionnelle. **Votre dossier constitue votre meilleure défense !**

1 – Code des professions, L.R.Q. c. C-26, a. 89 et 91.

2 – Règlement sur la comptabilité et les comptes en fidéicommissaires des avocats, R.R.Q., 1981, c. B-1, r. 3, Règlement sur les normes de tenue des dossiers et de domicile professionnel des avocats, (C-26, r. 19.2.2), ainsi que le Règlement sur la cessation d'exercice des membres du Barreau du Québec, (B-1, r. 0.2).

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.