



PRÆVENTIO

Œuvre de Claude Théberge

Mai 2010 | Volume 11 | n° 2

SOMMAIRE

Protection des frais juridiques en matières disciplinaires	1
Maîtres à l'abri !	1
Félicitations...	1
Nouveau directeur au Service des sinistres...	2
Avalanche de courriels ? En prévenir les risques !	2

PROTECTION DES FRAIS JURIDIQUES EN MATIÈRES DISCIPLINAIRES

Le 1^{er} juillet 2010, la police d'assurance protection juridique disciplinaire, souscrite collectivement à titre de projet-pilote depuis 2008 par le Fonds d'assurance pour ses assurés auprès de La Capitale, viendra à échéance et ne sera pas reconduite en raison de son coût et de la rareté des réclamations assurées suite à l'évolution de l'environnement légal.

On se souviendra que ce projet pilote avait été mis en place pour couvrir les frais de défense engagés par les assurés, principalement à l'égard des plaintes disciplinaires privées, généralement mal fondées, et dont le nombre était alors en forte croissance.

Prenant le relais de cette même couverture – à l'exclusion des plaintes déposées par le Syndic – le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec pourrait dorénavant autoriser un assuré à engager des honoraires et des dépenses raisonnables pour se défendre. Le Fonds rembourserait alors les dépenses engagées, une fois les plaintes rejetées ou retirées sur tous les chefs.

Ainsi, dès le 1^{er} juillet, si vous êtes l'objet d'une plainte disciplinaire privée pouvant éventuellement donner ouverture à une réclamation en responsabilité professionnelle, vous devrez en aviser le Fonds aussitôt pour profiter pleinement de la protection. ☂

EN PRIMEUR... AU CONGRÈS DU BARREAU...

MAÎTRES À L'ABRI !

Renouvelant ses outils de prévention, le *Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec* a réalisé un support audiovisuel mettant en scène différentes situations d'erreurs professionnelles en y introduisant une dimension imagée et attrayante, non dénuée d'un peu d'humour.

Ce nouvel outil fort utile pour les praticiens présentera, en rétroaction, le point de vue correcteur d'avocats qui partageront avec vous leur expérience, sans compter que certains membres de la magistrature, par le biais de leur vaste expérience d'abord comme plaideurs, et ensuite comme juges réputés, communiqueront à même cette rétroaction, quelques réflexions sur la responsabilité professionnelle de l'avocat.

MAÎTRES À L'ABRI ! sera présenté en primeur au *Congrès du Barreau 2010*, au Fairmont Le Manoir Richelieu à La Malbaie :

le 4 juin à 15 h 30, à la Salle Malbaie B et le 5 juin à 8 h, au Salon Murray.

FÉLICITATIONS...



C'est avec fierté que toute l'équipe du *Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec* félicite les nouveaux récipiendaires de la distinction « *Avocat émérite* », Me **Monique Dupuis**, du Service du Contentieux De Michèle Dupuis Timmons et Me **Pierre Messier**, membre du Conseil d'administration du *Fonds d'assurance*.

En effet, tout récemment, Me Dupuis et Me Messier ont reçu le titre honorifique d'« *Avocat émérite* » (Ad. E.) décerné par le Barreau du Québec. Cette distinction, digne de mention, vise à reconnaître leur contribution et leur engagement au sein de la communauté juridique, de même que l'excellence de leur parcours exemplaire dans la profession.

Bravo et félicitations Me Dupuis et Me Messier !

NOUVEAU DIRECTEUR AU SERVICE DES SINISTRES...



M^e René Langlois, Directeur général du *Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec*, a le plaisir d'annoncer la nomination de M^e **Andrew Penhale**, à titre de nouveau directeur du Service des sinistres depuis le 12 avril dernier.

M^e Penhale succède à M^e Raymond Duquette, maintenant retraité.

L'expérience de M^e Penhale en responsabilité professionnelle, litige civil et assurance, contribuera à maintenir une saine gestion des sinistres et à garantir la qualité des services du *Fonds* à ses assurés.

Nous lui souhaitons plein succès dans ses nouvelles fonctions.

Bienvenue parmi nous, M^e Penhale !

Remerciements...



Et oui... heureusement pour lui, malheureusement pour nous... !

M^e René Langlois, Directeur général, et M^e François Daviault, Président du Conseil d'administration du *Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec*, souhaitent remercier M^e **Raymond Duquette** pour sa contribution exceptionnelle, ses interventions judicieuses et ses précieux conseils, après quinze ans de loyaux services au *Fonds d'assurance* et plus de quarante ans de pratique du droit.

Nous le remercions chaleureusement et lui souhaitons une **bonne, heureuse et fructueuse retraite... !** ☔

Pour garder sa vie en main, il faut contrôler la quantité et les genres de messages auxquels on est exposé.

Chuck Palahniuk

AVALANCHE DE COURRIELS ? EN PRÉVENIR LES RISQUES !

«Instantanée, économique et efficace, cette forme de correspondance sans frontières est devenue essentielle, notamment au travail.»

En plus, *«si le style familier de la conversation peut être adopté dans les courriels échangés entre amis et parents, il n'est pas de mise dans un contexte professionnel.»* C'est ce qu'indique le tableau « Courriel » conçu par Karine Pouliot dans la 5^e édition du Multidictionnaire de la langue française.

Entièrement vrai ! On ne peut y échapper... et étant donné que *«le courriel constitue un écrit, souvent archivé, on veillera à y respecter l'orthographe comme la syntaxe, ainsi que le*

protocole épistolaire et les règles d'étiquette relatives à Internet» poursuit Madame Pouliot.

D'autant plus vrai...surtout si cette forme de correspondance est échangée avec le client ! Encore faut-il que le client consente, en toute connaissance de cause, à l'utilisation de ce mode de communication ! Pour éviter toute ambiguïté, dès le début de la relation avocat/client, il est prudent d'en faire une mention explicite dans la lettre de confirmation de mandat pour obtenir l'autorisation du client et de l'informer des risques inhérents à l'utilisation de ce mode de communication. Ainsi, il sera difficile de reprocher à l'avocat d'avoir fait une utilisation inappropriée du courrier électronique.

Mais bien que ce mode de communication à ciel ouvert soit devenu un outil essentiel, rapide et pratique, il peut toutefois entraîner, au grand dam des avocats, une réclamation qui aurait pu être évitée si certaines précautions avaient été prises ! De plus, bien qu'il génère un gain de productivité, il ne fait aucun doute que le courrier électronique provoque aussi une certaine baisse d'efficacité si celui-ci est mal géré.

L'envoi d'un courriel est un processus très simple mais c'est aussi cette simplicité qui augmente le risque d'une crise cardiaque lorsqu'un courriel aboutit chez le procureur adverse, divulguant ainsi des documents confidentiels destinés uniquement à votre client. Cette divulgation pourrait nuire aux intérêts de votre client, sans compter que, contrairement à votre obligation, vous venez de violer le secret professionnel ! Par inadvertance me direz-vous ! Peut-être.. mais pourquoi ne pas éviter ce risque ?

Ou encore, cela peut être tout simplement que le message n'est jamais arrivé à destination. Par exemple, lorsque l'avocat demande à sa secrétaire de trouver l'adresse de courriel de l'avocat adverse et que celle-ci, en recherchant dans un annuaire obsolète, trouve une ancienne adresse maintenant périmée.

Ou alors l'adresse est valide mais votre courriel contenant des informations, voire même des instructions, ne sera pas lu ou ne sera lu que tardivement.

Ces risques sont aggravés par une attente souvent mal fondée que la plupart d'entre nous partageons, c'est-à-dire que tout message que nous expédions sera lu au moment où il est reçu. Il y a plusieurs raisons qui font que le courriel ne peut être lu à la réception. L'avocat peut être absent du bureau et ne pas être en mesure de gérer ses courriels à distance. Ou encore, l'avocat ne pense pas à vérifier tous les nouveaux messages avant de prendre des dispositions. Par exemple, le client mandate son avocat d'accepter une offre de règlement mais lui transmet par la suite un courriel l'informant qu'il a changé d'idée et ne veut plus régler.

Aussi rapide que l'éclair, le courrier électronique suscite une réponse immédiate. Bien que cela soit extrêmement invitant, l'avocat qui y succombe peut se trouver pris dans un échange qui réclame un avis immédiat et risquer ainsi de donner une opinion incomplète sans l'examen de tous les faits.

Ce mode de communication entraîne également un autre risque particulier. Une fois le message expédié, il n'y a aucune possibilité de le récupérer et de le détruire. Il est si facile pour qui le reçoit, que ce soit intentionnellement ou par inadvertance, de l'expédier à qui il veut. Voulez-vous vraiment voir votre message publié dans un journal ou circuler dans le reste du monde ?

Voici donc **quelques conseils pratiques** pour mieux gérer ces risques, conseils qui vous aideront à profiter des avantages de ce mode de communication, tout en restant à l'abri de l'avalanche que celui-ci peut provoquer.

1. Traitez la question de la communication par courriel dès le départ dans le cadre de votre mandat écrit. Assurez-vous que votre client consente de façon éclairée à ce mode de communication.
2. Décrivez clairement et avec concision le message à la rubrique « Objet ». Vous augmenterez ainsi les chances que votre message soit lu.
3. **Au tout début de votre envoi**, ajoutez une mise en garde quant au caractère confidentiel de l'information contenue dans le message, similaire à celle faite lors de la transmission d'une télécopie.
4. Lors de la rédaction d'un message, respectez la forme grammaticale et l'orthographe des mots en évitant les abréviations. Cela fera plus sérieux et sera plus facile à lire.
5. Tapez votre message avant de compléter le champ d'adresse. Ceci évitera d'expédier un message incomplet si vous cliquez par inadvertance sur « Envoyer ».
6. Relisez attentivement le contenu même du message, en révisant l'adresse du destinataire pour détecter toute erreur matérielle.

7. Si un document est attaché au message de transmission, protégez idéalement ce document par un format non modifiable, par un mot de passe ou cryptez les messages hautement confidentiels.
8. Évitez les pièces jointes encombrantes. Ne transmettez que les éléments essentiels et nécessaires et signalez à votre destinataire les extraits pertinents d'une pièce jointe (*Exemple : « Voir les pages 4 et 7 à 9 de la pièce jointe »*).
9. Prêtez une attention particulière aux fonctions « Cc », « Cci » et « Répondre à tous ». Voulez-vous vraiment que tous les destinataires lisent absolument votre message ou soient au courant de votre réponse ?
10. Demeurez courtois. N'oubliez pas que votre destinataire est une personne en chair et en os, qui recevra et lira votre message. Soyez poli et respectueux. N'écrivez rien que vous ne diriez face à votre interlocuteur.
11. Arrêtez-vous avant de cliquer sur « Envoyer ». Ceci est votre dernière chance de vous assurer que vous voulez **vrai-**

ment envoyer le message aux personnes qui devraient **vraiment** le recevoir.

12. Prenez garde d'expédier un message inacceptable provoqué par la frustration ou la colère en comptant jusqu'à dix avant de cliquer sur « Envoyer ». D'autant plus s'il s'agit d'un message chargé d'« émotions » ! Vérifiez avec un collègue ou enregistrez-le en tant que projet jusqu'au lendemain, si possible. Cela vous permettra de « refroidir » vos idées avant de décider tout de même de l'expédier, si nécessaire.
13. Lisez attentivement chaque message reçu jusqu'à la fin et vérifiez les pièces jointes, le cas échéant. S'il y a plusieurs pièces jointes, utilisez la barre de défilement pour les déceler complètement.
14. Documentez votre dossier en conservant copie des messages transmis et reçus.
15. N'oubliez pas : l'envoi d'un courriel n'est pas une garantie que votre message sera reçu ou lu. Si vous êtes confronté à un délai, décrochez le téléphone pour vérifier s'il a été reçu afin qu'on y donne suite. Si c'est urgent, mentionnez-le à la ligne « Objet ».

Pensez-y bien avant de cliquer sur «envoyer»...



16. Assurez-vous de mettre en place un système par lequel votre secrétaire puisse confirmer que le message a été reçu et lu ou qu'on y a donné suite.
17. Mettez en place un système pour gérer les moments où vous ne pourrez pas consulter vos messages. Que vous soyez en vacances ou au tribunal, il importe de vous assurer que votre courrier électronique sera traité. Demandez à quelqu'un de vérifier vos courriels ou de recevoir des copies, utilisez la fonction « Absent du bureau » de sorte que toute personne qui vous envoie un message reçoive un avis de votre absence et le moyen de vous joindre ou de joindre votre assistant(e), si le message doit être traité en urgence. Envisagez également l'acquisition d'un appareil sans fil qui vous permettra d'accéder à votre boîte de courriels de l'extérieur de votre bureau.
18. Évitez d'acheminer les blagues, les spams ou les messages à la chaîne. Non seulement ceux-ci font perdre du temps, mais ils engorgent inutilement le réseau et le Web.
19. Ne répondez pas aux spams. En y répondant, vous confirmez la présence d'un être vivant à votre adresse électronique, ce qui augmente les chances que vous en receviez davantage.
20. Évitez d'acheminer les avertissements de virus. Bien souvent il s'agit de canulars. Vous perdrez votre temps et vous le ferez perdre aux autres.
21. La tentation est parfois forte d'interrompre un travail en cours pour consulter sa boîte de messagerie. Prévoyez donc à l'avance les périodes de la journée qui seront consacrées à la lecture et au traitement des courriels reçus.
22. Si le courriel reçu se traite en deux minutes ou moins, n'en reportez pas le traitement à plus tard, faites-le immédiatement ; l'objectif étant, dans la mesure du possible, de ne pas traiter plus d'une fois les courriels reçus.
23. Si vous devez régulièrement contacter par courriel plusieurs personnes simultanément, créez une liste de distribution. C'est très simple : dans votre barre de menus, cliquez sur « Outils », puis sur « Carnet d'adresses » du menu déroulant. Dans la boîte de dialogue, cliquez sur l'icône « Nouvelle entrée », puis sur « Nouvelle liste de distribution » de la deuxième boîte de dialogue. Attribuez un nom à cette liste et sélectionnez dans votre carnet d'adresses les contacts que vous voulez y intégrer.
24. Convoquez rapidement des participants à une rencontre. Lorsque vous êtes dans votre calendrier, allez à « Actions » de la barre de menus et cliquez sur « Nouvelle demande de réunion ». Cette option ouvrira une boîte de dialogue que vous complèterez : objet, date et lieu de la rencontre. Vous cliquez ensuite sur « À... » pour ouvrir votre carnet d'adresses où vous pourrez sélectionner les

participants que vous désirez inviter. Finalement, cliquez sur « Envoyer ». Tous les participants recevront votre invitation et ceux qui, comme vous, utilisent le service de messagerie *Outlook*, n'auront qu'à choisir parmi les options « Accepter », « Refuser » ou « Provisoirement », et à retourner leur réponse. En répondant à votre courriel, le rendez-vous sera automatiquement enregistré au calendrier. Pour ceux qui utilisent un autre système, ils recevront votre message sous le format habituel et n'auront qu'à vous répondre de manière traditionnelle.

RAPPELEZ-VOUS les premiers principes :

Le courrier électronique ne remplace pas une lettre d'entente, une entrevue initiale avec le client, une opinion écrite ou tout autre élément essentiel qui doit être abordé. Vous devez toujours gérer les aspects juridiques par un examen complet de tous les faits et questions en litige. Ne laissez pas le sentiment d'urgence que crée le courrier électronique vous envahir et vous faire dévier de vos bonnes pratiques. Les réunions face à face où l'on voit et entend notre interlocuteur, où on peut observer ses faits et gestes et son expression et lui répondre, ont un plus grand impact. Sachez adapter votre mode de communication aux circonstances. ☂

Adapté et inspiré de :

— *Email : Preventing a mailstrom*, Insurance Issues, Risk Management, Law Society of British Columbia, Automne 2009.

— *Bulletins de prévention* publiés par le *Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec* de Mars 2000, Février 2003 et Février 2004, disponibles sur le site Internet du *Fonds d'assurance* :

www.assurance-barreau.com

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.

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 *Præventio* antérieurs sont disponibles à l'adresse suivante :
www.assurance-barreau.com/fr/bulletin.html