



PRÆVENTIO

© « L'Embellie », Claude Thériège, 1999

Novembre 2012 | Volume 13 | n° 4

SOMMAIRE

Nouvelle formation gratuite : Maîtres en affaires!	1
Ces avocats qui en font trop...	2
Les communications entre l'avocat et son client	3

*N'est-il pas étrange de nous voir défendre plus farouchement
nos erreurs que nos valeurs?*

Khalil Gibran

GRATUITE • NOUVELLE FORMATION GRATUITE • NOUVELLE

MAÎTRES EN AFFAIRES!

Calendrier de formation – Décembre 2012

Ne manquez pas notre nouvelle formation intitulée **MAÎTRES EN AFFAIRES!**, document audiovisuel présentant dix situations d'erreurs professionnelles pouvant survenir dans la pratique d'un avocat exerçant en droit des affaires, auquel ont participé plusieurs membres de la magistrature.

Cette série met en vedette deux « personnages » principaux, Me Jocelyn Tremblay et Me Brigitte Ménard, qui vivront certaines difficultés professionnelles. Venez les identifier et saisir quelques conseils pratiques afin d'éviter ces faux pas professionnels qui peuvent littéralement nuire à une carrière.

Cette formation – en voie d'accréditation par le Barreau du Québec – et réalisée par le *Fonds d'assurance*, s'adresse **à l'avocat exerçant en droit des affaires ainsi qu'à tout autre avocat** qui, sans en faire son champ de pratique habituel, touche de près ou de loin ce domaine particulier. 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.

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=2024&namePage=activite.jsp&Langue=fr>

ou rendez-vous sur notre site Web à :

<http://www.assurance-barreau.com/fr/prevention/cours/index.html>

en choisissant la date et le lieu appropriés.

Une solution pratique pour remplir vos obligations de formation continue sans frais! ☂

Date	Lieu	Heure	Heures accréditées
6 décembre 2012	Drummondville (Hôtel & Suites Le Dauphin)	9 h – 12 h	3 h
7 décembre 2012	Bromont (Le Saint-Martin Bromont Hôtel & Suites)	13 h 30 – 16 h 30	3 h
13 décembre 2012	Montréal (Hôtel InterContinental)	9 h – 12 h	3 h

CES AVOCATS QUI EN FONT TROP...

La pratique du droit nécessite généralement de longues heures. En tant qu'avocat, vous êtes quotidiennement confronté à un volume de dossiers longs et complexes, à des niveaux élevés de stress et de pression, à la préparation de procès, à des clients exigeants, ainsi qu'aux délais à respecter, sans compter vos obligations déontologiques.

Plusieurs avocats tentent de parler avec un client au téléphone en expédiant simultanément un courriel à un autre ou en révisant une convention, une procédure ou tout autre document pouvant se trouver en avant d'eux sur le bureau. Bien que certains peuvent penser que cette façon d'agir rend plus productif, il n'en demeure pas moins que cela exige un niveau élevé d'efforts.

Pratiquer le droit n'est pas de tout repos. Vous êtes plongé tête première dans vos dossiers au point de ne plus y voir clair. Vous êtes surchargé de travail et avez le sentiment d'être accablé par tout ce que vous avez à faire. Vous remettez vos dossiers à plus tard et pensez à ceux de votre classeur que vous n'osez même plus ouvrir!

Un jugement défavorable dans un dossier dans lequel vous vous êtes énormément investi peut soulever quelques interrogations : « *Ai-je fait une erreur? Aurais-je dû insister pour faire accepter l'offre de règlement de l'autre partie?* » La perception des faits essentiels, les délais à respecter ou d'autres éléments cruciaux de votre pratique risquent de vous échapper davantage si vous êtes surmené.

Vous tentez d'équilibrer travail et famille, d'atteindre vos objectifs en facturation, d'affronter les problèmes de vos clients, sans compter les préoccupations financières tout en essayant de vous acquitter de votre mieux de vos responsabilités professionnelles sans vraiment y arriver?

Anxiété, perte de confiance, peurs exagérées, tension, agitation, difficulté de concentration, perte de sommeil, sentiments d'inutilité et d'isolement, tout cela ne vous est pas étranger? Ces signaux d'alarme sont une posologie bien indiquée pour l'épuisement professionnel!

Attention... Être trop occupé peut devenir une sorte de risque professionnel pour les avocats. Accomplir plusieurs tâches en même temps nécessite une extrême attention, multiplie le risque d'erreurs et, avec un peu moins de chance, peut mener à une poursuite en responsabilité professionnelle, des allégations de négligence ou de manquement au devoir de conseil, qui ne viennent qu'amplifier la vulnérabilité que vous ressentez dans une telle situation.

Tous ces effets dévastateurs ne sont pas insurmontables. Pourquoi accepter toutes les tâches qui vous sont proposées? Pourquoi ne pas choisir l'option de dire « non » la prochaine fois que quelqu'un vous demandera d'examiner un document?

Voici donc quelques pistes d'exploration pour vous aider à restaurer vos moyens d'action afin d'y voir plus clair :

- Prenez du repos et si ce n'est pas suffisant, consultez un professionnel de la santé;
- Prenez des vacances (au moins deux fois deux semaines dans l'année) et laissez vos dossiers au bureau;
- Prenez le temps d'aviser vos collègues et vos clients de votre absence;



- Prenez les dispositions nécessaires pour qu'un collègue supervise vos dossiers en votre absence;
- Tentez de maintenir un équilibre entre votre vie personnelle et votre vie professionnelle;
- Passez du temps en famille et avec vos amis;
- Pratiquez vos activités préférées;
- Établissez vos priorités. Si vous ne pouvez faire qu'une chose aujourd'hui, assurez-vous qu'il s'agisse de la plus importante;
- N'acceptez un mandat que dans un domaine de droit qui vous est familier;
- Soyez honnête envers vous-même quant à votre capacité d'accepter davantage de travail et n'acceptez un dossier que lorsque vous savez que vous pourrez lui consacrer toute l'attention et le temps nécessaire;
- Déléguez en donnant suffisamment d'informations afin que le travail soit conforme à vos attentes;
- Gérez l'avalanche de courrier électronique sur une base programmée. Traitez en deux minutes ce qui peut être traité immédiatement afin de ne pas manipuler le courriel plus d'une fois. Au besoin, créez un dossier pour les messages à traiter ultérieurement pour ne pas les oublier;
- Accordez-vous un temps de réflexion, qu'il s'agisse d'un nouveau client, d'une invitation à participer à un conseil d'administration ou à un comité. Rien ne vous oblige à répondre immédiatement et demandez-vous si vous avez vraiment le temps;
- Apprenez à dire « non ». Après votre moment de réflexion, répondez tout simplement que vous ne pourrez

pas y participer puisque vous êtes déjà retenu dans une autre affaire et remerciez votre interlocuteur pour cette invitation.

Tracez des limites et élaborer une saine gestion de votre temps. La mise en place de stratégies vous permettra de maîtriser votre quotidien et vos obligations et, mieux encore, vous évitera l'épuisement professionnel! ☂

LES COMMUNICATIONS ENTRE L'AVOCAT ET SON CLIENT

Par M^e Andrew Penhale, Directeur du Service des sinistres et M^e Guylaine LeBrun, Coordonnateur aux activités de prévention

Nous ne vous apprendrons rien de nouveau en vous affirmant que les avocats ont l'obligation de fournir à leurs clients les explications nécessaires à la compréhension et l'appréciation des services professionnels qu'ils leur rendent ou encore, que les avocats doivent rendre compte à leurs clients et faire preuve de diligence dans leurs rapports avec ces derniers.

Pourquoi, alors, plus de 18 % des réclamations transmises au Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec découle d'un manque de communication entre l'avocat et son client? Peut-être parce que nous estimons avoir rencontré nos obligations déontologiques lorsque nous retournons les appels de nos clients avec diligence ou encore, que nous leur transmettons une copie de tous les documents pertinents reçus dans leur dossier ou encore, que nous les informons périodiquement des développements survenus dans leur dossier. Il est en effet important d'accomplir chacune de ces tâches, mais est-ce réellement suffisant?

N'y aurait-il pas lieu d'évaluer nos obligations déontologiques d'information en fonction des attentes du client? Après tout, l'article 3.02.04 du Code de déontologie prévoit que : « *L'avocat doit exposer au client de façon objective la nature et la portée du problème qui, à son avis, ressort de l'ensemble des faits qui ont été portés à sa connaissance et des risques inhérents aux mesures recommandées.* »

Il faut donc se demander quelles informations le client peut raisonnablement s'attendre à recevoir de son procureur. D'abord et avant tout, le rôle de l'avocat est de conseiller son client sur tous les aspects légaux de son dossier et de lui faire part de toutes les options qui s'offrent à lui tout en lui identifiant les aspects positifs et négatifs de chacune desdites options, l'objectif étant de permettre à son client de prendre des décisions éclairées.

Il est donc essentiel pour l'avocat de se placer dans les souliers de son client et se demander quelle information il pourrait avoir besoin pour prendre les décisions appropriées dans son dossier. En ne se questionnant pas de la sorte, l'avocat court des risques inutiles qui pourraient ultimement entraîner des dommages importants à son client et ainsi mener à une poursuite en responsabilité professionnelle.

À titre d'illustration, prenons le cas de l'avocat qui accepte de représenter un client en défense dans des procédures pour rupture de contrat et concurrence déloyale. Devrait-il discuter de l'opportunité de procéder à une administration de la preuve électronique (eDiscovery)? Certains avocats ne considèrent jamais cette procédure, soit parce qu'ils la jugent trop dispendieuse ou encore parce qu'ils n'en ont jamais

fait. Or, en ne discutant pas de cette opportunité avec son client, l'avocat prend essentiellement une décision qui devrait plutôt être prise par son client. Ce dernier pourrait plus tard reprocher à son avocat d'avoir pris une décision sans en avoir préalablement discuté avec lui.

Il est évidemment impossible de tout prévoir. Ce à quoi un client s'attend variera beaucoup d'un dossier à l'autre. Il est essentiel d'évaluer les attentes de votre client dès le début du dossier et avant même de confirmer le mandat par écrit.

Une chose est certaine, votre client s'attendra à être adéquatement informé tout au long de l'exécution de votre mandat et vous avez une obligation déontologique de vous assurer que votre client comprend l'importance et/ou l'utilité des informations que vous lui communiquez de même que de vous assurer qu'il est en mesure de prendre des décisions éclairées. Tout simplement faire suivre à votre client une copie des documents que vous obtenez dans votre dossier sera insuffisant.

Afin de prévenir les réclamations en responsabilité professionnelle et pour vous assurer de maintenir d'harmonieuses relations avec votre client pendant tout le temps que dure votre mandat, une règle doit être adoptée : écrire, écrire et encore écrire.

- Informez votre client, confirmez par écrit les instructions reçues, les ententes intervenues, etc. Ces documents ne sont jamais superflus;
- Prenez le temps nécessaire pour que votre client comprenne réellement ce qui se passe dans son dossier;
- Fournissez-lui toutes les explications nécessaires et surtout, assurez-vous qu'elles ont été bien comprises. Les explications peuvent porter sur le processus judiciaire, les différentes étapes qui devront être franchies, les enjeux ou sur toute autre matière pertinente;
- Accordez au client un temps de réflexion nécessaire avant la prise d'une décision. Si les circonstances s'y prêtent, il est prudent d'obtenir ce consentement par écrit;
- Mentionnez-lui les risques pouvant être liés au dossier, telle la possibilité de faire l'objet d'une demande reconventionnelle ou d'être condamné aux frais;

- Réténez par écrit les explications données verbalement. Ainsi, votre client aura un document auquel il pourra se référer au besoin et vous aurez une preuve tangible de ce que vous avez dit;
- Informez-le périodiquement de l'évolution de son dossier. Un moyen efficace d'atteindre cet objectif est la correspondance régulière en lui faisant suivre copie de la correspondance que vous échangez avec les autres parties, des procédures produites au dossier, ou simplement lui envoyer une courte note lui expliquant pourquoi le dossier n'a pas encore connu de développement significatif — par exemple l'attente d'une date d'audition, d'un jugement sur une requête préliminaire, de la réaction de la partie adverse à une offre de règlement que vous avez faite ou parce qu'une partie à une transaction commerciale étudie le projet d'entente soumis.

Bref, il ne faut pas laisser votre client plusieurs mois sans nouvelles. Profitez du moment où vous faites une révision périodique de votre dossier pour lui écrire. N'attendez pas l'appel de votre client pour procéder à cet exercice.

Soyez diligents dans la conduite de vos dossiers! Documentez-les et informez vos clients. **Si vous n'avez qu'une seule habitude à modifier dans votre pratique, c'est celle-ci.** Une bonne communication contribuera à maintenir une relation étroite avec vos clients et préviendra 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. 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.