



PRÆVENTIO

« La vigie », Claude Théberge

Septembre 2012 | Volume 13 | n° 2

SOMMAIRE

Relations entre avocat et client 1

*La véritable prudence est de voir dès le commencement
d'une affaire quelle en doit être la fin.*

Proverbe oriental

RELATIONS ENTRE AVOCAT ET CLIENT

La relation de confiance qui s'établit entre l'avocat et son client est le meilleur outil de prévention pour contrer les risques de faire l'objet d'une poursuite en responsabilité professionnelle. De nombreuses réclamations sont formulées par des clients insatisfaits, mécontents de leur relation avec leur procureur, bien plus qu'en raison de véritables erreurs juridiques. Le client ne demande pas la perfection, sauf en de très rares exceptions. Il désire tout simplement avoir la conviction que ses intérêts sont pris à cœur. Les bases de cette relation doivent être établies dès le départ.

Champ d'expertise

Avez-vous les compétences requises pour mener à terme le mandat que l'on désire vous confier et la nature de celui-ci fait-elle partie de votre champ de pratique habituel?

Si vous hésitez à répondre affirmativement à l'une ou l'autre de ces questions, il est préférable de refuser. Vous pourriez regretter amèrement votre incursion dans ce nouveau domaine et déclarer, à l'instar de certains de nos assurés :

« J'ai pris la décision de ne plus jamais œuvrer dans ce champ de pratique où je travaillais rarement. »

Si malgré tout, pour une raison ou pour une autre, vous acceptez un mandat dans un domaine de droit qui vous est moins familier, prenez alors soin de demander l'assistance d'un expert et informez votre client de ce fait, par écrit, le plus rapidement possible.

Sélection de la clientèle

Une prévention efficace des poursuites en responsabilité professionnelle débute par une sélection adéquate de la clientèle. Bon nombre d'avocats

ayant fait l'objet d'une poursuite en responsabilité professionnelle ont déclaré, qu'à l'avenir :

« Je choisirais mieux mes clients. »

Une des réponses les plus fréquentes de nos assurés à la question « *Comment peut-on diminuer le risque de faire l'objet d'une telle réclamation?* » est :

« Impossible, vu la personnalité du client! »

En tout temps, avant d'accepter un nouveau mandat, vous devez vous interroger sur les avantages et les inconvénients que celui-ci peut représenter.

Bien qu'il soit impossible de prévoir avec certitude quel client pourrait nous poursuivre en dommages plus tard, il existe tout de même plusieurs indices nous permettant d'identifier certains de ces clients et ainsi diminuer les risques de poursuite en responsabilité professionnelle.

Voici différents points sur lesquels nous vous suggérons d'orienter votre réflexion.

Le client aux attentes irréalistes

Si les attentes de celui qui vous consulte sont irréalistes à l'égard de la cause qu'il désire vous confier, il est plus que probable

que le résultat que vous obtiendrez ne pourra le satisfaire, aussi bon soit-il. Le développement des techniques d'écoute peut vous aider à définir clairement les attentes du client potentiel. Si malgré la grandeur de celles-ci vous décidez de le représenter, ayez soin de les ramener à de plus justes proportions.

En effet, si les attentes quant au résultat de la cause ou au temps à y consacrer ne sont pas contredites par l'avocat responsable du dossier, le client sera très certainement déçu par le résultat obtenu. Il faut donc éviter d'entretenir de telles attentes ou pire, de les créer. Vous pouvez involontairement les susciter en laissant entendre par exemple que la victoire ne fait aucun doute, que les montants obtenus seront importants ou que le tout se réglera en l'espace de quelques semaines.

Les attentes du client peuvent aussi avoir trait aux délais. Vous constatez que le client potentiel s'attend à ce que son dossier soit réglé en quelques mois, voire quelques semaines, et vous savez que cela relèverait d'un pur miracle : vous devez l'en aviser clairement, sans tarder, par écrit bien entendu.

Un assuré nous indique qu'il préviendrait les risques de réclamations futures :

« [...] en refusant de se plier aux délais parfois déraisonnables imposés par certains clients pour l'exécution de mandats parfois fort complexes. »

Le client de dernière minute

Il se présente habituellement à votre bureau juste avant l'expiration d'un délai important et désire vous mandater pour corriger la situation peu enviable dans laquelle il s'est placé. Il veut essentiellement faire de vous sa police d'assurance.

Si, dans vos efforts pour rencontrer les délais imposés par le client, vous commettez une faute ou omettez d'accomplir une tâche, son problème deviendra le vôtre.

Avant d'accepter un tel mandat, assurez-vous de détenir toutes les informations pertinentes au dossier et être en mesure d'effectuer le mandat dans les délais requis. Après, il sera trop tard pour faire ces vérifications.

Le non-respect des exigences quant aux délais est une source de conflit potentiel qu'il est aisé d'éviter.

Le client en mission

Il faut aussi se méfier du client qui veut à tout prix entreprendre des procédures judiciaires, « *par principe* » affirme-t-il. Que ce soit pour la poursuite désintéressée d'un grand principe ou encore l'annihilation de la partie adverse, ce client, en mission, ne s'attend à rien de moins qu'une victoire totale. Typiquement, les coûts sont sans importance pour ce client, du moins, jusqu'à ce qu'il reçoive votre note d'honoraires. Il pourrait ne pas saisir les limites imposées par notre système judiciaire et crier vite à l'injustice flagrante. À défaut de le satisfaire, vous pourriez aisément devenir sa prochaine mission! Vous devez donc agir prudemment et faire les mises en garde appropriées si vous représentez un tel client.

Dans tous les cas, il vous faut prendre les mesures du mandat que l'on désire vous confier et déceler les véritables objectifs poursuivis. Par exemple, pour certains, il est essentiel d'éviter toute publicité. Dans ce cas, même si vous obtenez gain de cause devant le tribunal, s'il s'ensuit une couverture médiatique, celle-ci peut provoquer une déception. D'autres désirent voir le débat se clore par la décision d'un juge, et ce, d'une

manière définitive. À leur tour d'être déçus si le dossier se règle hors cour.

Par ailleurs, certains champs de pratique obligent les avocats à aborder des sujets soulevant bien des passions. Le client très émotif peut éprouver de la difficulté à formuler des instructions précises ou pire encore, il regrette les instructions déjà données. Il peut avoir de la difficulté à identifier ses propres attentes. Il est judicieux de lui recommander, lors de vos rencontres, de se faire accompagner d'une personne en qui il a pleinement confiance, qui pourra l'aider à prendre des décisions éclairées.

Avocats précédents ou le client aux multiples avocats

« Quand il y a eu six avocats dans le même dossier et que rien n'est réglé, il y a un problème, il faut se méfier d'un tel client. »

Voilà les propos que nous tenait un assuré alors que nous lui demandions comment il aurait pu prévenir la réclamation dont il venait de faire l'objet.

Ce client a déjà consulté plusieurs avocats avant de vous rencontrer. Avant d'accepter son mandat, il serait préférable de connaître les raisons pour lesquelles il a consulté autant d'avocats. Les relations avec ce client étaient-elles difficiles? Refusait-il de payer les comptes d'honoraires?...

Il existe parfois d'excellentes raisons pour changer d'avocat. Peut-être que l'avocat précédent ne s'occupait plus de son dossier ou encore, a commis une faute. Dans de tels cas, il vaut mieux redoubler de prudence pour ne pas être tenu responsable des dommages subis par le client en raison du laxisme et/ou de la faute commise par l'avocat précédent.

Prenez garde, ne surestimez pas vos talents et vos capacités : celui qui est insatisfait des services de tous les avocats qui ont travaillé pour lui, risque fort de l'être aussi de vous! Tous ne peuvent être incompetents : il y a probablement anguille sous roche.

Prenez toujours connaissance de l'état du dossier avant d'accepter un tel mandat. Si vous décidez néanmoins d'accepter ce nouveau mandat, vous devrez faire preuve d'une grande prudence et, au préalable, tenter d'établir la cause de tant de mécontentement. Assurez-vous du bien-fondé des prétentions de ce client potentiel sur son dossier et dans ce cas, encore plus que dans tout autre, définissez ses attentes.

Capacité de payer

Il est étonnant de constater le nombre de reproches formulés quant à la qualité des services rendus qui surviennent au moment où l'avocat transmet sa note d'honoraires. Il s'agit là d'une source importante de conflit entre les avocats et leurs clients. Or, il est tout aussi étonnant de voir comment certains gestes posés avant même l'acceptation du mandat peuvent éviter ces trop nombreux conflits.

Tout d'abord, vérifiez si le client potentiel a les moyens de s'offrir vos services. Autrement, vous pouvez être certain qu'il considérera ultimement que vos services sont trop dispendieux ou que leur qualité ne justifie pas le prix demandé. Assurez-vous aussi que le client potentiel est conscient du montant auquel ces services peuvent s'élever. Autrement, il risque aussi de juger que le résultat obtenu n'est pas proportionnel à ce que cela lui a coûté.

À défaut de prendre ces précautions, le client pourrait prétendre qu'une faute

a été commise afin d'éviter de payer vos honoraires. Malheureusement, il s'agit d'une stratégie employée de plus en plus fréquemment. Une demande d'avance d'honoraires et de débours permet parfois de vérifier le sérieux d'un client en regard de ses obligations financières.

Attention toutefois, si avant d'agir dans le dossier que l'on veut vous confier, **vous attendez une avance d'honoraires, prenez soin d'en informer le client, par écrit**, en lui précisant bien les démarches urgentes à effectuer et les conséquences qu'un délai peut avoir, le cas échéant. De cette façon, vous éviterez qu'il vous reproche votre inaction pendant cette période.

Parents et amis

Un parent ou un ami désire que vous le représentiez. Pensez-y deux fois avant d'accepter. Ce type de mandat cache plus d'un piège : agir dans un domaine où vous possédez peu d'expertise, couper court à certaines étapes afin d'éviter des frais trop élevés, ne pas prendre la peine de tout confirmer par écrit ou encore craindre de contrarier et de décevoir. Rappelez-vous, parents et amis sont aussi des clients exigeants et l'expérience démontre qu'ils n'hésiteront pas à vous poursuivre quoique vous puissiez en penser.

Un assuré déclarait à la question de savoir ce qui aurait pu prévenir la réclamation dont il venait de faire l'objet :

« Ne pas prendre des clients qui sont des gens très proches de nous ou que nous croyions très proches. »



Si vous décidez d'aider un parent ou un ami, la règle de conduite à adopter est de le considérer comme un client ordinaire, et ce, même si le travail est effectué gratuitement. Il ne faut surtout pas couper les coins ronds. Cela suppose l'ouverture officielle d'un dossier, la vérification de conflit d'intérêts potentiel, la confirmation de mandat, ainsi qu'une opinion en bonne et due forme sur l'affaire que l'on vous confie. De plus, prenez soin de clarifier l'étendue du rôle que vous serez appelé à jouer, particulièrement si vous ne vous occupez que de l'un des aspects du dossier.

La gratuité du service que vous pouvez rendre à votre beau-frère aujourd'hui ne réduit pas le risque d'être poursuivi demain lorsqu'il devient votre ex-beau-frère.

Traitez le mandat comme un vrai mandat. Après tout, il s'agit d'un vrai mandat!

Le client apprenti avocat

Ce client, ou un de ses amis a habituellement déjà étudié tous les aspects légaux entourant son épineux problème juridique et s'est fait sa propre opinion avant même de vous rencontrer. La plupart du temps, il remettra en question vos commentaires préliminaires sur son dossier avant même que vous ayez accepté de le représenter. Il vous demandera probablement une réduction de vos honoraires puisqu'il a déjà effectué une bonne partie du travail.

Votre relation avec ce client est habituellement vouée à l'échec et il est donc préférable de réfléchir très longuement avant d'accepter un mandat de ce client potentiel qui, si vous ne rendez pas des services à la hauteur de ses attentes, il n'hésitera pas à vous poursuivre en dommages par la suite.

Advenant que vous choisissiez de représenter un de ces clients, nous vous suggérons fortement de suivre les conseils suivants :

- Faites signer à votre nouveau client une lettre-mandat contenant une description de celui-ci et ce qui en est spécifiquement exclu. Ce document devra identifier tous les aspects connexes au dossier dont vous ne vous occuperez pas de même que tous les actes à être accomplis par le client ainsi que les délais.

- Tenez votre client informé en documentant adéquatement son dossier quant aux instructions reçues, aux décisions stratégiques prises, aux décisions qui ont un impact sur les attentes du client ainsi que les conseils prodigués, qu'ils aient ou non été retenus par votre client.

- Une fois votre mandat complété, nous vous suggérons de lui transmettre une lettre de fin de mandat exposant tout ce qui a été réalisé dans son dossier de même que les gestes additionnels à poser pour sauvegarder ses droits, le cas échéant. Une référence aux documents retournés avec cette lettre est également recommandée.

Conclusion

Après vous être posé l'ensemble des questions précédentes, peut-être en arriverez-vous à la conclusion qu'il est préférable de refuser ce nouveau mandat. Dans ce cas, prenez soin de **notifier votre refus par écrit**.

Si, au contraire, vous décidez d'aller de l'avant, il vous faudra, avant de confirmer votre acceptation, procéder à une vérification des conflits d'intérêts. Ce volet fera l'objet d'un article dans notre prochain bulletin. ☂



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.

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