

Assurance  
responsabilité  
professionnelle

Barreau



# PRÆVENTIO

© « L'Envol », Claude Théberge

*Il n'y a pas de maîtrise à la fois plus grande et plus humble  
que celle que l'on exerce sur soi.*

*Léonard de Vinci*

## MAÎTRES EN AFFAIRES! FORMATION ACCRÉDITÉE GRATUITE

### Calendrier automne 2013

Suivant les commentaires positifs de plus de 1 500 membres du Barreau ayant assisté à **MAÎTRES EN AFFAIRES!**, formation accréditée d'une durée de 3 heures, offerte gratuitement par le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec, mettant en vedette deux personnages principaux fictifs, Me Jocelyn Tremblay et Me Brigitte Ménard, avec la collaboration de plusieurs membres de la magistrature, celle-ci est à nouveau disponible aux dates et lieux suivants, et s'adresse à l'avocat exerçant en droit des affaires AINSI QU'À TOUT AUTRE AVOCAT (peu importe le domaine de pratique).

Septembre 2013 | Volume 14 | n° 4

### SOMMAIRE

Maîtres en affaires!	1
Vous ou votre cabinet êtes un utilisateur de Windows XP? Une migration s'impose...	2
Substitution de procureurs et assomption de responsabilité	3
7 Suggestions pour éviter de déplaire à vos clients	4
Bulletin Praeventio : version électronique ou version papier?	4

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.

Date	Lieu	Heure	Heures accréditées
3 octobre 2013	Montréal (Hôtel Holiday Inn Select)	9 h – 12 h	3 h
4 octobre 2013	Longueuil (Université de Sherbrooke – Campus de Longueuil)	9 h – 12 h	3 h
18 octobre 2013	Valleyfield (Hôtel Plaza Valleyfield)	9 h – 12 h	3 h
25 octobre 2013	Gatineau (Hôtel Sheraton Four Points)	9 h – 12 h	3 h
1 <sup>er</sup> novembre 2013	Drummondville (Hôtel & Suites Le Dauphin)	9 h – 12 h	3 h
8 novembre 2013	Laval (Hôtel Hilton)	9 h – 12 h	3 h
15 novembre 2013	Saint-Jérôme (Hôtel Best Western)	9 h – 12 h	3 h
20 novembre 2013	Montréal (Palais des Congrès)	17 h 30 – 20 h 30	3 h
6 décembre 2013	Bromont (Hôtel Saint-Martin)	9 h – 12 h	3 h

Inscrivez-vous en ligne sur le site Web de la formation continue du Barreau du Québec à l'adresse suivante :

<http://www.barreau.qc.ca/formation/activite.jsp?noActiv=2024&namePage=activite.jsp&Langue=fr>

ou rendez-vous sur le site Web du Barreau du Québec à [www.barreau.qc.ca](http://www.barreau.qc.ca) à *Formation continue* /

Formations offertes par le Barreau / Cours en salle / **MAÎTRES EN AFFAIRES!** (en descendant par ordre alphabétique) en choisissant la date et le lieu appropriés.

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

## VOUS OU VOTRE CABINET ÊTES UN UTILISATEUR DE WINDOWS XP?

### UNE MIGRATION S'IMPOSE...

Vous ou votre cabinet utilisez Windows XP? Il serait temps de planifier une migration vers une version plus moderne puisqu'à compter du 8 avril 2014, la version Windows XP ne sera plus prise en charge, ce qui signifie que vous ne bénéficierez plus des mises à jour de sécurité de Windows.

Selon le site de Microsoft, *Windows XP SP3 et Office 2003* ne seront plus supportés dès la date mentionnée ci-haut et après cette date, il n'y aura plus de nouvelles mises à jour de sécurité, ni correctifs hors sécurité, d'options de support assisté gratuit ou payant et de mises à jour de contenu en ligne.

#### Pourquoi?

Selon la politique de support de Microsoft, les produits Microsoft destinés aux entreprises et aux développeurs (y compris Windows et Office) bénéficient d'un minimum de 10 années de support (un support principal de 5 ans et un support étendu de 5 ans) pour le service pack pris en charge.

Ainsi, chaque produit possède un cycle de vie et Windows XP n'est pas apte à survivre à notre menaçante ère numérique.

#### Politique de l'avocat?

Qu'en est-il de vos obligations? « L'avocat doit mettre en place une politique encadrant l'utilisation de son réseau informatique ainsi que des mesures de sécurité pour en assurer la protection. Cette politique doit permettre à l'avocat de s'assurer que son réseau informatique est conforme à ses obligations déontologiques (secret professionnel, secrets commerciaux et industriels, renseignements personnels, etc.). »<sup>1</sup>

Quant à la mise à jour de votre système d'exploitation et de vos logiciels, « Un logiciel ou un système d'exploitation, *même après sa commercialisation, peut comporter des failles permettant à des programmeurs malveillants de les utiliser et de compromettre votre système.* »<sup>2</sup> (Nos soulignements). Ne prenez pas le risque d'être incapable de garantir l'intégrité des informations de vos clients.

La plupart des systèmes d'exploitation et des logiciels comportent des options de mises à jour. Afin d'éviter que ces failles de sécurité se retrouvent aux mains des

malveillants, il vaut mieux configurer vos appareils en choisissant les options de mises à jour automatiques et si votre système vous indique qu'une mise à jour est disponible, installez-la sans tarder.

#### Quand Windows XP sonne le glas

Qu'en est-il lorsque ces mises à jour ne sont plus disponibles par le fournisseur du système d'exploitation? Windows XP a été un grand succès sur le marché. D'autant plus, pour les cybercriminels si vous persistez à l'utiliser après le 8 avril 2014. Sans plus attendre, il est grand temps de migrer vers une version plus récente de Windows afin d'assurer des mises à jour sécuritaires de vos programmes.

Si vous persistez à utiliser Windows XP après la date de fin du support, vous vous exposez à des risques potentiels, tel le risque d'être victime d'une intrusion, d'une frénésie d'attaques de piratage et des risques de sécurité et de conformité, mettant en danger l'intégrité de votre système informatique et de ses données. Vous vous dites peut-être que cela n'arrive qu'aux autres, mais avez-vous pensé que les environnements non supportés et non sécurisés sont vulnérables, pouvant être perçus comme un manquement à vos obligations?

Alors, pourquoi ne pas amorcer votre planification dès maintenant? Protégez votre pratique, prenez les mesures qui s'imposent et mettez-vous à niveau!<sup>3</sup> ☂

1 – *Guide des TI - Gestion et sécurité des technologies de l'information pour l'avocat et son équipe* du Barreau du Québec (Voir site Web du Barreau à [www.barreau.qc.ca](http://www.barreau.qc.ca) / Publications pour les avocats).

2 – *Ibid.*

3 – Sources : *Microsoft; Windows XP, the Bell Tolls for Thee*, de Kiffin Hope, ALPS 411 Blog.

## SUBSTITUTION DE PROCUREURS ET ASSUMATION DE RESPONSABILITÉ

Parmi les devoirs et obligations assumés par l'avocat envers son client, il doit, avant d'accepter de fournir un service professionnel, tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Cette règle déontologique s'applique tout autant à un dossier amorcé par un de vos collègues que vous remplacez par voie d'une substitution.

Avant d'accepter ce nouveau mandat, la prudence exige que vous examiniez tous les documents constituant le dossier, car, à moins d'indication contraire, vous allez poursuivre le mandat confié à l'origine à votre prédécesseur. La prudence exige également que vous conveniez avec le client de l'étendue de votre mandat à la lumière des informations obtenues.

C'est le moment d'évaluer le dossier et d'apporter les modifications nécessaires à la bonne exécution de votre mandat. En effet, l'acceptation sans réserve du mandat entraîne de votre part une assomption des actes posés dans ce dossier tel que constitué.

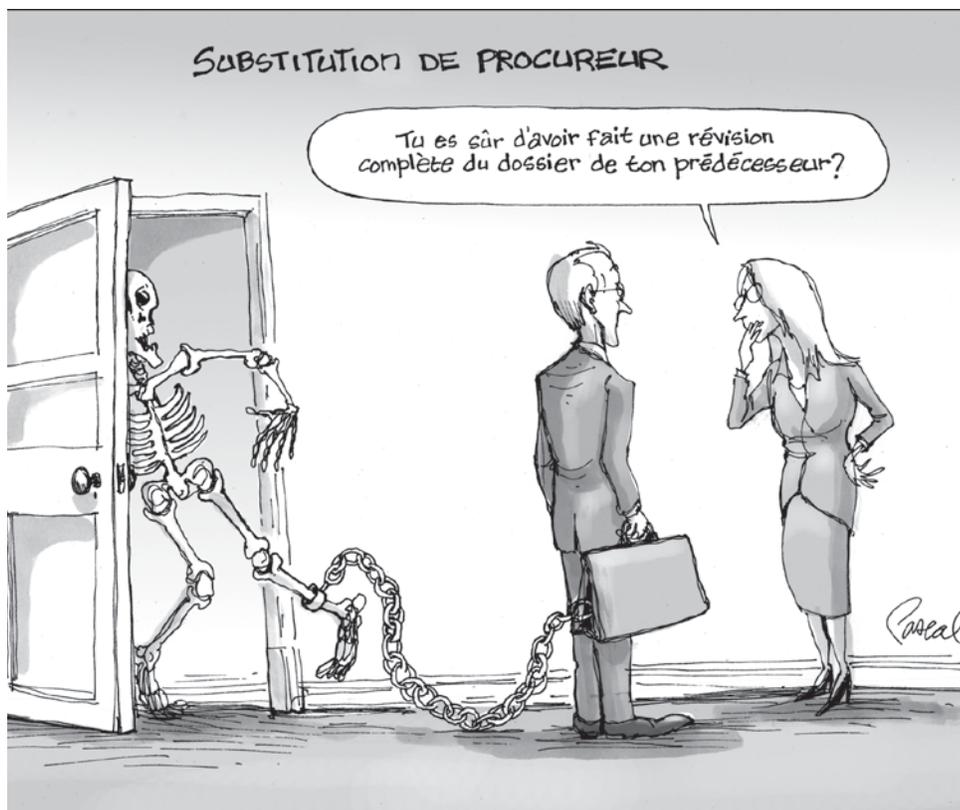
À titre d'exemple, un recours en prise en paiement qui contiendrait une omission dans la description des immeubles hypothéqués entraînerait, si la correction n'est pas apportée, votre propre responsabilité en plus de celle de votre prédécesseur.

Autre exemple. Vous représentez dorénavant un demandeur dont la dénomination sociale est incorrectement décrite et diffère de celle apparaissant au contrat. Vous faites face à une requête

en irrecevabilité et vous ne remédiez pas à la situation en temps utile. Advenant le rejet du recours, votre responsabilité serait probablement retenue si un amendement en temps opportun avait pu être effectué.

Votre acceptation du mandat de votre nouveau client doit être précédée d'une révision complète du dossier qui vous sera éventuellement confié.

Ainsi, vous passerez en revue tant les procédures que les opinions rendues. À la suite de cet exercice, vous serez plus en mesure d'évaluer le dossier avant d'accepter le mandat et de vous acquitter de votre obligation déontologique à l'effet 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. » (art. 3.02.04 du Code de déontologie des avocats).



En acceptant d'être substitué à un autre avocat, à moins d'avis contraire de votre part, vous ratifiez en quelque sorte l'état des procédures alors que vous n'en êtes pas l'auteur. Rappelez-vous que vous ne pouvez tenir pour acquis les services rendus par votre prédécesseur et présumer que son mandat fut bien exécuté. Votre second regard doit être complet et critique. ☂

## 7 SUGGESTIONS POUR ÉVITER DE DÉPLAIRE À VOS CLIENTS

Un client satisfait de vos services professionnels et convaincu que vous prenez ses intérêts à cœur en lui consacrant toute votre attention sera moins porté à se plaindre de la qualité de vos services ainsi que du résultat obtenu.

Tout en étant conscient de cette vérité, il peut être aisé de l'oublier lorsqu'on est pris dans le feu de l'action.

Voici quelques petites suggestions pour éviter de déplaire à vos clients et leur offrir le service auquel ils s'attendent :

- 1. Soyez à l'heure à vos rendez-vous.** Rappelez-vous votre frustration due à l'attente interminable chez le médecin lors de votre dernier rendez-vous. Ne laissez pas vos clients subir le même sort. Raccrochez le téléphone si un client est arrivé, ou si vous êtes en pleine conversation téléphonique à l'arrivée d'un client, assurez-vous d'en être informé.
- 2. Retournez promptement les appels reçus.** Mettez en place une politique de retour d'appels, informez-en vos clients et conformez-vous à cette politique. Si possible, rappelez-les à l'intérieur de 24 heures, à défaut, assurez-vous que votre adjointe retournera les appels en s'informant de l'état d'urgence, le cas échéant, et par la suite, retournez vos appels dès que possible.
- 3. Expliquez clairement la nature de vos services ainsi que les modalités financières.**
- 4. Confirmez par écrit votre mandat ainsi que les instructions reçues.**
- 5. Informez vos clients de l'état de leur dossier dans un langage clair en évitant le jargon juridique.** Informez-les par écrit des décisions stratégiques qui ont un impact sur leurs attentes, quant aux délais, quant aux résultats, ainsi qu'aux conseils donnés (ceux retenus et ceux ignorés par les clients).
- 6. Informez-les sans délai des points faibles de leur dossier.** Cela devrait idéalement se faire lors d'une rencontre préalable à la confirmation écrite. Ainsi, ils seront en mesure de prendre des décisions éclairées et

ne seront pas surpris advenant un résultat défavorable de leur dossier.

- 7. Tenez vos promesses, mais évitez de promettre un résultat.** Soyez réaliste de ce que vous pouvez accomplir et dans quel délai. Documentez clairement vos conseils afin de vous protéger.

Ces mesures, bien ancrées, vous procureront une pratique quotidienne plus sereine et contribueront assurément à réduire les risques de reproches dans l'avenir. ☂

## BULLETIN PRAEVENTIO : VERSION ÉLECTRONIQUE OU VERSION PAPIER ?

Certains assurés nous ont manifesté le désir de remplacer la version papier du Bulletin *Praeventio* uniquement par une version électronique.

Bien que les coûts d'impression et d'envoi peuvent paraître importants, il n'en demeure pas moins qu'au fil des ans, l'expérience démontre qu'une version papier expédiée au destinataire sera bien reçue et plus régulièrement lue.

Nous apprécierions savoir combien d'assurés souhaitent conserver la version papier du Bulletin *Praeventio* en nous transmettant un courriel à [guylaine.lebrun@farpbq.ca](mailto:guylaine.lebrun@farpbq.ca).

Votre réponse serait très appréciée et nous vous en remercions à l'avance. ☂

AVIS

### Service de prévention

M<sup>e</sup> 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](mailto:guylaine.lebrun@farpbq.ca)  
Visitez notre site Internet : [www.farpbq.ca](http://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](http://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.