

Quelques résolutions pour commencer l'année du bon pied...

La fin de l'année s'annonce, la période des fêtes approche à grands pas. Les réjouissances de fin d'année sont souvent accompagnées de résolutions pour la nouvelle année qui s'amorce. À ce chapitre, pourquoi ne pas changer cette année et prendre des résolutions dans votre vie professionnelle. Des résolutions qui vous aideront à réduire le risque de faire l'objet de réclamations au cours des 12 prochains mois et vous éviteront ainsi d'avoir à communiquer avec votre assureur.

Pour vous inspirer, voilà quelques suggestions de votre Fonds d'assurance, glanées, vous l'aurez compris, parmi les réclamations qui nous sont présentées.

- *J'inscrirai tout délai, date de prescription ou date butoir à mon agenda, au moins quelques jours avant l'échéance.*

Cela vous évitera d'être l'un des assurés devant nous rapporter une réclamation résultant du non-respect d'un délai, causé non pas par la méconnaissance du droit applicable mais par une mauvaise organisation. L'inscription à l'agenda quelques jours avant l'échéance, vous permettra de réagir et de parer à toute catastrophe, où la nuit ne compterait pas assez d'heures, et vous prémunira également contre les erreurs de calcul. Après tout, vous avez peut être choisi le droit parce que les mathématiques ne vous attiraient pas!

- *Régulièrement, je transmettrai à mon client une note d'honoraires détaillée*

10 % des réclamations reçues par le Fonds d'assurance surviennent au moment où l'avocat tente de recouvrer ses honoraires. Le meilleur moyen pour un client d'éviter de payer quoi que ce soit, semble être de prétendre que les services n'ont pas été rendus ou ont mal été rendus. Il appert également que ces reproches surviennent le plus souvent



lorsque l'avocat a fait défaut de faire parvenir des comptes d'honoraires détaillés régulièrement. Si vous croyez difficile de facturer régulièrement, imaginez ce que ce sera de facturer à la toute fin, alors que vous n'aurez peut-être pas obtenu le résultat escompté.

- *De la formation je m'offrirai...*

Pour maintenir à jour mes connaissances dans les domaines dans lesquels je pratique régulièrement, et également pour mieux organiser ma pratique, pour connaître les logiciels de gestion de bureau, le système d'agenda informatisé, ou de nouveaux outils (par exemple Adobe Acrobat, dont l'utilité est indéniable dans l'exercice de la profession).

- *Je promets de faire une copie complète du dossier de mon client lorsque celui-ci me retire son mandat*

et, de ne pas simplement lui dire «Tiens, le voilà ton dossier, je ne veux plus avoir affaire à toi!» Que de vœux inutiles! Bien sûr, vous en entendrez parler! Bien sûr que quelqu'un en autorité va vouloir une copie de votre dossier! Il sera trop tard et vous serez mal à l'aise et malheureux.

- *Je confirmerai par écrit la nature et l'étendue du mandat confié, ainsi que les instructions reçues.*

Ainsi, tout risque de malentendu sera dissipé car les écrits restent, alors que la mémoire de votre client pourrait faire défaut, particulièrement s'il vous a donné des instructions très précises du type «[...] vous n'avez pas à vous préoccuper de l'aspect fiscal de la transaction, mon comptable s'occupe de tout [...]». Parions que sans écrit, au moment où il recevra un avis de cotisation du ministère du Revenu, il pourrait avoir oublié ce qu'il vous avait dit!

- *J'éviterai de représenter famille et amis*

Ces mandats comportent en effet de nombreux pièges difficiles à éviter : agir dans un domaine où l'on a 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. Parents et amis sont aussi des clients exigeants, bien plus que vous ne pouvez le soupçonner et rappelez-vous que la «gratuité» des services professionnels rendus n'exonère pas l'avocat de sa responsabilité professionnelle.

Si chaque avocat assuré auprès du Fonds d'assurance prenait au moins l'une de ces résolutions et s'y tenait, le nombre de réclamations présentées ne pourrait que diminuer avec toutes les conséquences positives que nous pouvons envisager. ■

INDEX

Quelques résolutions pour commencer l'année du bon pied...	p. 1
Humour	p. 1
Les hauts et les bas des filtres de pourriels	p. 2
Utilisateur Outlook, méfiez-vous!	p. 2
On ne peut plus congédier l'employé qui dénonce son employeur	p. 3
Renonciation au partage des droits accumulés au titre d'un régime de retraite : du nouveau	p. 3

Les hauts et les bas des filtres de pourriels

Depuis quelques temps déjà, en ouvrant votre service de messagerie électronique au début de votre journée, vous avez la désagréable sensation que les pourriels – communément appelés «SPAM» – qui encombrant votre boîte de réception se font de plus en plus nombreux, et que le temps que vous devez consacrer à distinguer le bon grain de l'ivraie va croissant. Et bien, si on se fie à certaines données récentes, ce n'est pas simplement une impression. Il semble en effet qu'au cours de la première moitié de l'année 2004, 64 % des courriels envoyés étaient en fait des pourriels!

N'en pouvant plus de tous ces messages aux titres éloquentes, vous avez confié à un expert le soin d'installer un filtre de pourriels et, dès le lendemain, vous avez été enchanté de constater que le nombre de messages venus enrichir votre boîte de réception avait diminué de façon significative. Cependant, puisque rien n'est parfait en ce monde, quelques précautions s'imposent pour éviter les mauvaises surprises.

Imaginons le scénario suivant. Quelle serait votre réaction en recevant un appel d'un client de longue date, vous demandant ce que vous pensez du mandat très important qu'il vous a proposé dans son plus récent courriel, mandat qui demandait une intervention rapide? Or, votre nouveau filtre a intercepté et détruit ce message qui vous était destiné.

Pour éviter pareilles situations, quelques précautions s'avèrent nécessaires :

- Si le volume de vos affaires le permettent, transmettez au spécialiste chargé de l'installation du filtre, l'adresse de messagerie de vos clients et des gens avec qui vous faites régulièrement affaires, afin d'éviter que leurs messages ne soient interceptés. Ces adresses de messagerie feront

dorénavant partie de la liste des courriels «acceptables» et ne seront pas bloqués par le filtre.

- Donnez-vous ainsi qu'aux membres de votre équipe le temps de voir les messages qui auront été mis en quarantaine, afin de vous assurer que rien de ce qui a été supprimé, ou qui est sur le point de l'être définitivement, aurait dû vous parvenir. Cela vous permettra d'ajuster la liste des «acceptables».
- Assurez-vous que cette vérification soit faite fréquemment, c'est-à-dire au cours de la période où le message est mis en quarantaine, avant sa destruction finale. Prenez votre mal en patience, car il s'agit d'un processus qui peut s'étendre sur une longue période.
- Accusez réception de tous les courriels reçus dans les 24 à 48 heures de leur réception, et invitez vos clients à communiquer avec vous si rien n'est reçu dans ce délai. Si vous devez vous absenter du bureau, prévoyez la mise en place d'une réponse automatique informant de votre absence et donnant les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence.

Les filtres de pourriels sont pour le moment le meilleur remède pour réduire l'invasion. Néanmoins, puisqu'ils sont loin d'être parfaits, pour réduire le risque de faire l'objet de reproches, il est essentiel de continuer à exercer une supervision étroite de tous les courriels reçus. ■

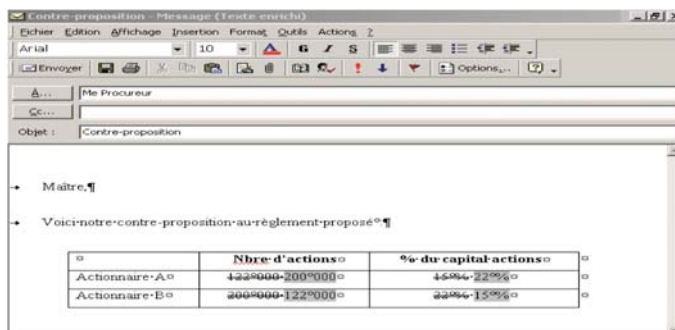
Adapté de: «How to Avoid One Hazard Associated with the Deployment of a Spam Filter» par Mark Bassingthwaight, Esq., Risk Management Report, August 2004.
<http://www.alpsnet.com/alps/Newsletter/Newsletter.aspx>

Utilisateur Outlook, méfiez-vous!

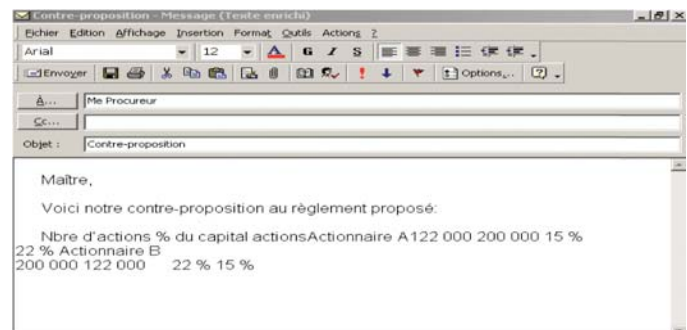
Vous arrive-t-il à l'occasion d'intégrer à vos messages Outlook des passages provenant d'un document Word? Si tel est le cas, méfiez-vous, votre destinataire pourrait perdre les attributs de formatage de votre document initial, tels les caractères gras, les passages surlignés ou barrés, les tabulations, les tableaux, etc., bien que ce que vous voyez à l'écran soit conforme à vos désirs.

En effet, selon le système d'exploitation utilisé et le format de courrier sélectionné, ce formatage pourrait se perdre et rendre votre message incompréhensible pour le destinataire.

Par exemple, voici le courriel que vous transmettez à votre client :



Voici ce que votre client pourrait recevoir :



La façon adéquate de transmettre un texte par courriel, selon la forme dans laquelle vous désirez que votre destinataire le reçoive est d'ajouter en pièce jointe ce texte créé dans Word. ■

On ne peut plus congédier l'employé qui dénonce son employeur

Me **Andrée Gosselin**, C.R.I.A., Associée
de Grandpré Chait, S.E.N.C.R.L.

Le 15 septembre 2004 sont entrés en vigueur les articles 2 à 8 du projet de loi fédéral C-13, soit le Chapitre 3 des Lois du Canada 2004. Cette Loi modifie le *Code criminel* concernant la fraude sur les marchés financiers et les délits d'initiés, suite aux affaires Enron et Martha Stewart, entre autres.

Ce que cette loi a également introduit, sans qu'il n'en soit fait grand cas, c'est une toute **nouvelle infraction criminelle visant les employeurs en général** : il leur est dorénavant interdit d'imposer ou même de menacer d'imposer quelques sanctions ou représailles que ce soit à l'endroit d'un employé qui fournirait de l'information relativement à un délit commis par son employeur, ou qui dénoncerait son employeur pour une quelconque infraction à une loi fédérale ou provinciale qu'il soupçonne ce dernier d'avoir commise ou d'être en train de commettre.

Voici ce que le *Code criminel* prévoit dorénavant pour ce genre d'infraction :

«**425.1 (1)** *Commets une infraction quiconque, étant l'employeur ou une personne agissant au nom de l'employeur, ou une personne en situation d'autorité à l'égard d'un employé, prend des sanctions disciplinaires, rétrograde ou congédie un employé ou prend d'autres mesures portant atteinte à son emploi – ou menace de le faire :*

- a) *soit avec l'intention de forcer l'employé à s'abstenir de fournir, à une personne dont les attributions comportent le contrôle d'application d'une loi fédérale ou provinciale, des renseignements portant sur une infraction à la présente loi, à toute autre loi fédérale ou à une loi provinciale – ou à leurs règlements – qu'il croit avoir été ou être en train d'être commise par l'employeur ou l'un de ses dirigeants ou employés ou, dans le cas d'une personne morale, l'un de ses administrateurs;*

b) *soit à titre de représailles parce que l'employé a fourni de tels renseignements à une telle personne.*

(2) *Quiconque commet l'infraction prévue au paragraphe (1) est coupable :*

- a) *soit d'un acte criminel et passible d'un emprisonnement maximal de cinq ans;*
b) *soit d'une infraction punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire.»*

Jusqu'au 15 septembre dernier, la dénonciation de la part d'un employé pouvait facilement devenir un motif de congédiement ou de rétrogradation, surtout lorsque cette dénonciation était faite dans un but de vengeance ou de chantage envers son employeur. Ainsi, un employé ayant dénoncé son employeur pour des infractions aux lois fiscales (incluant l'assurance-emploi) et ayant ensuite été remercié de ses services avait jusqu'ici peu de recours. L'employeur qui sévit contre un tel employé est dorénavant passible d'une peine maximale de 5 ans d'emprisonnement.

Par ailleurs, il n'est pas nécessaire, pour que l'employé dénonciateur soit protégé, qu'il ait révélé la commission d'une véritable infraction par son employeur : il suffit *qu'il croie* qu'il y a eu ou que soit en train de se produire la commission d'une infraction par un dirigeant, un administrateur, un agent ou un employé de l'entreprise qui l'emploie. Qui plus est, il n'est même pas nécessaire que le dénonciateur ait été sanctionné ou ait perdu son emploi : une **menace de sanction ou de représailles constitue à elle seule une infraction**.

Il s'agit donc d'une infraction d'envergure, dont les conséquences possibles se veulent dissuasives envers les employeurs qui auraient le réflexe de mettre à la porte l'employé s'apprêtant à fournir de l'information «sensible» à un fonctionnaire ou à un agent d'un organisme de contrôle.

Vos clients en sont-ils bien informés? ■

Renonciation au partage des droits accumulés au titre d'un régime de retraite : du nouveau

Le saviez-vous? Le 22 septembre 2004, était publié à la Gazette officielle, Partie II, certaines modifications au *Règlement de procédure de la Cour supérieure en matière familiale*, R.R.Q., 1981, c. C-25, r. 9. L'article 31.1 qui se lit comme suit, y a notamment été inséré :

«**Renonciation.** *La partie qui renonce au partage des droits accumulés durant le mariage ou l'union civile au titre d'un régime de retraite ou au partage de gains inscrits au nom d'un*

conjoint en application de la Loi sur le régime des rentes du Québec, (L.R.Q., c. R-9) ou de régime équivalent doit confirmer connaître l'importance de la valeur partageable et la possibilité d'en savoir le montant exact.».

(nous soulignons)

Ainsi, il n'est plus suffisant de tout simplement renoncer à ce partage... ■



Avis

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

Une version anglaise est aussi disponible sur demande.

Service de prévention

Me Marie-Chantal Thouin, Coordonnateur
445, boul. Saint-Laurent, bureau 550
Montréal, QC H2Y 3T8

Téléphone : (514) 954-3452,
ou 1-800-361-8495, poste 3282

Télécopieur : (514) 954-3454

Courrier électronique : info@assurance-barreau.com

Visitez notre site Internet : www.assurance-barreau.com

An English version is available upon request.

