

## Le devoir de confidentialité, l'affaire de tous

Nous remercions Me Rachel Journeault, présidente du comité sur les Services aux membres, Me Pierre-Gabriel Guimont et le Barreau de Québec de nous avoir permis de publier ce texte.

Secret professionnel, discrétion, confidentialité, voilà des devoirs rattachés à l'exercice de la profession d'avocat. Pourtant, bien que le respect de ces obligations soit essentiel, de nombreuses indiscretions sont commises quotidiennement par les avocats eux-mêmes, mais également par les gens qui les entourent et qui sont parfois mal informés de leurs propres obligations à cet égard.

### Guide pour le personnel de cabinet, pour les collaboratrices et collaborateurs juridiques.

Aide-mémoire préparé par le comité sur les services aux membres du Barreau de Québec, élaboré d'après les notes d'une conférence prononcée par Me Pierre Gabriel Guimont, syndic adjoint.

Dès le moment où l'on fait partie de l'équipe de travail d'un cabinet d'avocats ou d'une direction de services juridiques, on ne peut ignorer les conséquences d'un manquement au devoir de confidentialité imposé aux avocats et avocates.

Comment se traduit pour vous cette obligation? Quelles mesures pouvez-vous prendre afin d'éviter certaines difficultés?

**La confidentialité: une préoccupation pour tout le personnel d'un cabinet juridique.**

Avocat, en vertu de la *Loi sur le Barreau*,

#### INDEX

Le devoir de confidentialité, l'affaire de tous	p. 1
Humour	p. 1
Représentations communes et devoir de conseil	p. 2
Formation	p. 2
Mieux maîtriser Outlook	p. 3
En appel de la décision de la Régie du logement	p. 4



est lié par le secret professionnel. Il doit donc conserver le secret absolu des confidences qu'il reçoit en raison de sa profession. Le secret professionnel est reconnu par la Charte des droits et libertés comme un droit fondamental du client, sans compter toutes les autres mesures législatives de protection des renseignements personnels.

**En vertu du Code de déontologie, l'avocat doit exercer une prudence raisonnable afin d'empêcher que ses associés, employés ou autres personnes dont il retient les services ne divulguent les confidences de ses clients.**

Il doit s'assurer que ces règles sont bien comprises des personnes oeuvrant dans son bureau.

La signature d'un engagement de confidentialité est une excellente mesure qui aide à faire prendre conscience de l'importance du devoir de confidentialité.

L'obligation de confidentialité subsiste après le départ du client, son décès ou la fin de l'emploi. Cette obligation est très vaste et couvre tous les renseignements reçus dans le cadre d'un emploi donné.

### Comment se traduit l'obligation de confidentialité dans les activités quotidiennes?

Toujours faire preuve de réserve et de discrétion. Porter une attention particulière dans les cas où le client et l'affaire ont une certaine notoriété.

Ne pas commenter ou exprimer d'opinion sur les clients ou leurs dossiers:

- au téléphone;
- à la salle d'accueil (présence d'autres clients);
- dans les salles de repos;
- dans les ascenseurs, les restaurants;
- tout autre lieu public.

Être très prudent lors de demandes d'information. On peut, sans le vouloir, confirmer des renseignements relatifs à d'autres clients.

Ne pas laisser de dossiers sur les bureaux et verrouiller les classeurs.

S'assurer de la destruction confidentielle des dossiers et des notes.

S'assurer lors d'un envoi que le nom du destinataire et son adresse sont corrects et que le document inséré est le bon.

Voir CONFIDENTIALITÉ en page 2

# Représentations communes et devoir de conseil

Les représentations communes sur sentence sont fréquentes tant en droit disciplinaire qu'en droit criminel. Elles sont malheureusement parfois source de déception pour le client qui est persuadé que ces représentations communes sont une garantie quant à la sentence qui sera prononcée. Cette déception du client, mal informé ou qui a mal compris les explications qui lui ont été données, se traduit parfois en reproches à l'égard de l'avocat.

Les critères permettant aux tribunaux de s'éloigner de ces suggestions communes sont bien connus et ont notamment été réitérés sous la plume de l'honorable juge Fish de la Cour d'appel qui écrivait:

*«Whatever the language used, the standard is meant to be an exacting one. Appellate courts increasingly in recent years, have stated time and again that trial judges should not reject jointly proposed sentences unless they are "unreasonable", "contrary to the public interest", "unfit", or "would bring the administration of justice into disrepute.»<sup>1</sup>*

Les suggestions conjointes sont considérées d'autant plus sérieusement lorsqu'elles sont le fruit de longues et véritables discussions entre les parties:

*«I think it (sic) important to emphasize that the joint submission in this case was the object of lengthy and detailed negotiations over a considerable period of time by experienced and conscientious counsel on both sides, with the participation of the police officers in charge of the investigation and clearly contingent on a plea of guilty by the appellant.»<sup>2</sup>*

Il est par ailleurs reconnu que les suggestions communes faites à un comité de discipline doivent recevoir le même traitement que celles faites devant un tribunal de juridiction pénale. Ainsi, le comité de discipline ne pourra les rejeter que si elles sont déraisonnables, contraires à l'intérêt public ou de nature à déconsidérer l'administration de la justice.

Malgré l'établissement de critères précis<sup>3</sup> permettant aux tribunaux de s'éloigner des recommandations qui lui sont formulées, il n'en demeure pas moins qu'il est très important que le client comprenne bien qu'il ne

peut jamais y avoir de garantie quant à la sentence qui sera prononcée. **À bien informer le client on n'y perd jamais! ■**

1 *Verdi-Douglas c. R.*, REJB 2002-27745 (C.A.), par. 43. Cette synthèse de la Cour d'appel fut utilisée à de très nombreuses reprises notamment dans: *Gagnon c. R.*, REJB 2002-33525 (C.S.), *R. c. St-Pierre*, REJB 2003-37475 (C.S.), *Bourgoin c. R.*, REJB 2003-48970 (C.S.)

2 *Verdi-Douglas c. R.*, REJB 2002-27745 (C.A.), par. 38

3 Ajoutons que le plaider de culpabilité ne peut être conditionnel au fait que les représentations communes seront suivies: COURNOYER, G., «2001-2002: le «top ten» du tribunal des professions», dans *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire*, 2002, Éd. Yvon Blais, p. 119 et suiv., et *Chaput c. Perreault*, REJB 2001-25302 (C.S.).

## FORMATION

### La réforme du Code de procédure civile, un an plus tard

Cours du Service de la Formation permanente offert et commandité par le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec.

Le présent cours a pour but de faire le suivi de la formation dispensée par le Barreau du Québec avant l'entrée en vigueur du projet de loi 54, et de faire un tour d'horizon, article par article, des changements apportés.

Les conférenciers discuteront des avantages, des difficultés pratiques et des problèmes d'interprétation auxquels les praticiens sont confrontés depuis la mise en vigueur de la réforme.

Pour plus de précisions quant aux dates, endroits et possibilités d'obtenir le cours à votre cabinet, consultez l'édition la plus récente du Journal du Barreau, ou <http://formation.barreau.qc.ca>, ou communiquez avec le Service de la formation permanente au (514) 954-3460 ou 1-800-361-8495.

## Confidentialité

Suite de la page 1

### • Télécopieur

- S'assurer de toujours joindre à un envoi une page de garde avec un avis de confidentialité et prévenir le client afin qu'il récupère l'envoi.
- Être vigilant en composant le numéro de télécopieur: éviter l'inattention et être conscient des risques.

### • Courrier électronique

Peut-on s'y fier pour des documents confidentiels? Non, à moins que certaines conditions soient rencontrées<sup>1</sup>.

Soyez prudents: les mêmes réserves qu'à l'égard du télécopieur s'appliquent. En cas de doute, utiliser une méthode traditionnelle d'envoi. S'assurer de transmettre la bonne version d'un document. Désactiver la fonction «*version antérieure*», afin d'éviter de révéler quoi que ce soit d'inopportun et d'effacer toute trace de travaux sur le document.

S'assurer que le destinataire consulte son courrier régulièrement.

Ne rien transmettre sans avoir préalablement obtenu l'accord du client sur le mode de transmission (télécopieur, courriel ou autre) et conserver une preuve de cet accord et des moyens pris pour assurer la confidentialité du document transmis.

### • Le téléphone cellulaire:

- prévenir votre interlocuteur (ses ondes peuvent être interceptées);
- les conversations peuvent être entendues de tous dans les lieux publics (trains, salles d'attente, etc.).

### • Le téléphone afficheur:

- se rappeler que le téléphone afficheur indique le numéro de l'appelant ou du bureau d'où l'appel est placé.

**Les nouvelles technologies sont plus rapides mais elles n'offrent pas toutes les garanties de confidentialité.**

### Conséquences d'un manquement à la confidentialité

Les conséquences sont graves! L'avocat s'expose à des poursuites civiles, à des réclamations, à une plainte disciplinaire.

Les clients peuvent subir toutes sortes d'ennuis, allant du simple embarras à la perte de contrats en matière commerciale, il peut aussi y avoir atteinte à sa réputation. Un bon nombre de poursuites résultent d'erreurs purement administratives. ■

1 Pour plus de précisions quant à l'utilisation du courrier électronique, consultez notre édition spéciale du *Bulletin de prévention*, Avril 2002, également disponible sur le site Internet ([www.assurance-barreau.com/fr/bulletin.html](http://www.assurance-barreau.com/fr/bulletin.html))

# Mieux maîtriser Outlook

Outlook c'est bien plus qu'un système de messagerie, bien qu'il s'agisse-là de son volet le plus connu. C'est un outil de gestion pratique qui gagne à être mieux exploité.

## Service de messagerie

Le service de messagerie Outlook est l'un des plus utilisés présentement, notamment par un grand nombre d'avocats.

Le volume de messages échangés par voie électronique ne cessant de croître, nous consacrons de plus en plus de temps à les traiter. Il n'est donc pas inutile de développer de saines pratiques quant à leur gestion et d'apprendre à travailler plus efficacement.

La tentation est parfois forte d'interrompre un travail en cours pour consulter sa boîte de messagerie. Il est donc utile de prévoir à l'avance, les périodes de la journée qui seront consacrées à prendre connaissance et à traiter les courriels reçus.

## Deux minutes ou moins

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.

## Création de dossiers

Résistez à la tentation d'utiliser la boîte de réception pour laisser en plan tous les courriels traitant des sujets sur lesquels vous travaillez, ou encore pour laisser dormir les courriels dont vous ne savez que faire. À un moment ou à un autre, vous aurez manqué quelque chose d'important!

N'hésitez pas à créer des dossiers, que ce soit par nom de client, par sujet, des dossiers temporaires dans lesquels vous classerez les messages que vous devez traiter et qui prennent plus de deux minutes. Cette façon de procéder facilite le repérage et la gestion de la correspondance échangée.

Pour créer un dossier, cliquez sur «Fichier» dans la barre de menus, puis sur «Nouveau» dans le menu déroulant, et finalement sur «Dossier». La boîte de dialogue «Créer un dossier» apparaît. Il vous suffit de nommer votre nouveau dossier et de choisir son emplacement.

Pour un accès rapide à ces dossiers, plus particulièrement à ceux que vous utilisez fréquemment, vous n'avez qu'à créer un lien dans la boîte des «Raccourcis». Pour y parvenir, glissez-déposez (*drag-and-drop*) le dossier créé dans la boîte de raccourcis.

## Liste de distribution

Si vous devez régulièrement contacter par courriel plusieurs personnes simultanément, créez une liste (groupe) de distribution; ainsi, vous n'oublierez personne. La création d'une liste de distribution se fait facilement. 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, puis sélectionnez dans votre carnet d'adresses existant les contacts que vous voulez y intégrer. Vous pouvez également ajouter de nouveaux contacts. Vous voilà fin prêt à transmettre à tous vos clients, par exemple, vos dernières capsules juridiques!

## Une seconde vérification

Est-ce réellement utile de rappeler qu'il est **ESSENTIEL** de vérifier deux fois avant de cliquer sur le bouton «Envoyer» que le destinataire du message est bien celui voulu et que l'adresse est adéquate? À en croire le nombre d'erreurs qui se produisent chaque jour, avec plus ou moins de conséquences, il faut en conclure que nous sommes bien pressés de cliquer sur ce bouton.

## Travail à distance

Il est possible de configurer Outlook pour avoir une copie de toutes vos données sur votre disque dur. Si vous utilisez un ordinateur portable, cela vous permettra de travailler sur la correspondance reçue même si vous êtes à l'extérieur du bureau.

## Clic sur le bouton de droite

Essayez un clic sur le bouton droit de votre souris et vous pourriez être surpris! Cela est vrai dans Outlook, mais également dans nombre de logiciels que vous êtes appelés à utiliser. En cliquant sur ce bouton droit, s'ouvrira une liste d'options contextuelles qui pourraient vous faire gagner du temps.

Par exemple, un clic à droite alors que la souris est pointée sur un message contenu dans votre boîte de réception vous offrira les options suivantes: «Ouvrir», «Imprimer», «Répondre», «Transférer», «Supprimer», etc.

Un clic sur le bouton de droite lorsque vous vous trouvez dans le calendrier vous offrira

toutes les options nécessaires à la gestion de celui-ci: création de rendez-vous, demande de réunion, paramètres de configuration, etc.

## Glisser-déposer (*drag-and-drop*)

Glisser-déposer un objet d'une catégorie pour en créer une autre! Voilà qui est très efficace.

Par exemple, glisser-déposer un courriel dans le calendrier ouvrira un nouveau rendez-vous. Glisser-déposer un courriel dans les «Contacts» créera un nouveau contact, vous évitant ainsi de devoir tout retranscrire.

## Calendrier

Les fonctionnalités du calendrier dans Outlook sont nombreuses et méritent d'être découvertes. Il y en a une, un peu moins fréquemment utilisée, qui vaut la peine qu'on s'y attarde. Il s'agit de la possibilité de convoquer rapidement des participants à une rencontre. Lorsque vous êtes dans

votre calendrier, allez à «Actions» de la barre de menus, puis cliquez sur «Nouvelle demande de réunion». Cette option ouvrira alors une boîte de dialogue que vous complèterez: objet de la rencontre, moment où celle-ci se tiendra, emplacement, etc. Un clic sur «À...» ouvrira votre carnet d'adresses où vous pourrez sélectionner les participants que vous désirez inviter. Finalement, cliquez sur «Envoyer». Tous les participants recevront votre invitation. 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 à leur 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. Votre rendez-vous sera automatiquement enregistré à votre calendrier.

## Outlook peut travailler à votre façon.

N'hésitez pas à personnaliser vos fonctionnalités selon vos besoins et préférences. Pour y parvenir, cliquez sur «Outils» de votre barre de menus et choisissez «Options». Dans la boîte de dialogue qui s'ouvrira alors, vous trouverez plusieurs choix de configuration pour vous simplifier la vie. ■

*Le service de messagerie Outlook est l'un des plus utilisés présentement, notamment par un grand nombre d'avocats.*

# En appel de la décision de la Régie du logement

## À qui doit-on signifier une requête pour permission d'en appeler à la Cour du Québec d'une décision de la Régie du logement?

Me Héléne Mondoux  
de Grandpré Chait, S.E.N.C.

Dans un jugement récent de la Cour du Québec<sup>1</sup>, l'honorable juge Jean-Pierre Bourduas a fait droit à une requête en irrecevabilité d'une requête pour permission d'en appeler d'une décision de la Régie du logement au motif que le locataire n'avait pas reçu signification de la requête, celle-ci ayant été uniquement signifiée à la procureure qui le représentait devant la Régie du logement.

Pour appuyer sa décision, le tribunal souligne que le texte du deuxième alinéa de l'article 92 de la *Loi sur la régie du logement*<sup>2</sup> prévoit que la requête pour permission d'appeler «[...] doit être signifiée à la partie adverse [...]» et que depuis 1997, cet article ne renvoie plus aux règles de pratique de la Cour du Québec pour ce qui est de la signification à la partie adverse.

Énonçant que suivant l'article 78 C.p.C., la règle générale en matière de procédure civile est la signification aux procureurs, alors que la signification à la partie elle-même est l'exception, le juge précise que cette dernière exception s'appliquera toutefois lorsqu'il n'y a pas de procureur ou que la loi ou un règlement le prévoit. Or, comme l'indique le tribunal, la procédure devant la Régie est déterminée non pas par le *Code de procédure civile* mais bien par la *Loi sur la Régie du logement* et par le *Règlement sur la procédure devant la Régie du logement*.<sup>3</sup> De

même, la procédure en appel des décisions de la Régie devant un juge de la Cour du Québec n'est pas soumise au *Code de procédure civile* mais aux règles de procédure de la Régie et aux *Règles de pratique de la Cour du Québec (Chambre civile) applicables à l'appel des décisions de la Régie du logement*<sup>4</sup>.

Suivant la Cour, la procédure en matière de Régie du logement étant dérogoire à la procédure civile générale et l'article 78 C.p.C. ne pouvant trouver application, la simple signification au procureur *ad litem* constitue un défaut de signification.

Quant à savoir si ce défaut emporte déchéance du droit d'appel et s'il y a des remèdes disponibles, le tribunal conclut que la déchéance du droit d'appel est une conséquence juridique spécifique qui entraîne l'extinction du droit d'appel, et que seule une permission spéciale pourrait relever une partie des conséquences de cette déchéance. Or, la Cour du Québec ne disposerait d'aucun pouvoir pour accorder une telle permission.

Pour en arriver à cette conclusion, l'honorable juge s'appuie sur le texte de l'article 93 de la *Loi sur la Régie du logement* qui prévoit que le délai de production et de signification de la requête pour permission d'en appeler est un délai de rigueur emportant déchéance et qui ne permet plus de deman-

der une autorisation pour être relevé du défaut de respecter ce délai. De plus, il souligne qu'en matière de délais d'appel, le défaut de respecter les exigences de signification est un accroc à une condition de fond qui entraîne la déchéance du recours et non une simple irrégularité. Puisque cette déchéance devrait même être soulevée d'office, il n'est pas possible que la comparution de l'intimé puisse couvrir ce défaut de l'appelant.

**Bien qu'il ne s'agisse pas de la première décision ayant traité de cette question,<sup>5</sup> il semble qu'il soit opportun de rappeler aux avocats, que la signification d'une requête pour permission d'en appeler d'une décision de la Régie du logement doit nécessairement être signifiée à la partie elle-même, sous peine de déchéance. ■**

1 *Centre Place L'Acadie c. El-Ariss*, [2003] R.J.Q. 2337 (C.Q.), requête en révision judiciaire rejetée le 26 novembre 2003 par l'honorable juge François Bélanger, j.c.s., 500-17-016529-037.

2 L.R.Q., c. R-8.1

3 Avis du 23-11-1992, (1992) 124 G.O. II 6935

4 R.R.Q. 1981, c.C-25, r.5

5 Le jugement de l'honorable juge Bourduas fait une étude des différentes décisions ayant traité de ce sujet.

### 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](mailto:info@assurance-barreau.com)  
Visitez notre site Internet : [www.assurance-barreau.com](http://www.assurance-barreau.com)



An English version is available upon request.