

## Voici quelques conseils :

1. N'acceptez pas de mandat urgent avant votre départ.
2. Avisez vos clients de votre départ en vacances et donnez-leur le nom du collègue qui sera en charge de vos dossiers (d'ailleurs, soulignez que ce confrère ne devra être contacté qu'en cas d'urgence).
3. Changez le message sur votre boîte vocale (et ne promettez pas de prendre vos messages à distance, sauf si vous avez véritablement la capacité et la volonté inébranlable de le faire). De même, assurez-vous que votre serveur de courrier électronique affichera un avis « absent du bureau ».
4. Informez vos adversaires de votre départ pour expliquer la raison d'un éventuel silence de votre part. Si possible, préparez à l'avance des lettres en réponse à de la correspondance inattendue reçue lors de votre absence par lesquelles vous aviserez les récipiendaires de votre absence du bureau et les informerez de la date de votre retour.
5. Demandez à un collègue de s'occuper de votre bureau. Ce collègue devra traiter vos dossiers comme s'ils étaient les siens et quotidiennement, vérifiera l'agenda, lira votre correspondance et fera le suivi nécessaire auprès de vos clients, le cas échéant. À cet égard, assurez-vous que ce collègue pourra accéder sans problème à votre messagerie vocale, au courrier électronique et à votre agenda. Laissez à ce collègue vos coordonnées où vous joindre en cas d'urgence.  
De plus, si vous pratiquez seul, une permanence devrait être assurée à votre bureau, notamment pour recevoir signification des procédures et faire le suivi nécessaire.
6. Essayez d'anticiper quels dossiers nécessiteront une attention particulière pendant votre absence et laissez des notes et instructions claires afin que votre collègue puisse facilement se repérer.
7. Identifiez clairement à quelle étape vous en êtes rendu dans chacun de vos dossiers, faites un résumé de l'affaire, des étapes franchies et dates importantes.
8. Prenez le temps de discuter de vos dossiers avec votre collègue.
9. Faites attention de ne pas laisser d'innombrables cassettes de dictée à votre adjointe. Celle-ci devra s'occuper des clients lors de votre absence et assurer la bonne gestion de votre bureau.
10. Si vous laissez des cassettes de dictée, veillez à ce qu'elles soient clairement identifiées afin que la bonne cassette se trouve avec le bon dossier. Surtout, ne traitez pas de matières urgentes et de sujets moins importants sur la même bobine.

La tranquillité d'esprit vaut certes les efforts nécessaires à la mise en place de ces mesures.

## Bonnes vacances !

### INSPIRÉ DE:

- *Pour que vos vacances ne se transforment en cauchemar...*, Bulletin de prévention, Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec, volume 1, numéro 3, juin 2000;
- *Holidays*, Fundamental risks: mistakes law firms make, St-Paul Travelers, UK;

## Service de prévention

M<sup>e</sup> Isabelle Guiral, Coordonnateur aux activités de prévention  
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec  
445, boul. Saint-Laurent, bureau 550  
Montréal (Québec) H2Y 3T8  
Téléphone : (514) 954-3452 ou 1-800-361-8495, poste 3282  
Télécopieur : (514) 954-3454  
Courrier électronique : iguiral@barreau.qc.ca  
Visitez notre site Internet : www.assurance-barreau.com

Assurance  
responsabilité  
professionnelle



Une version anglaise est aussi disponible sur demande. / An English version is available upon request.

- *Vacations can cause headaches*, Loss Prevention Bulletin, No. 25, Canadian Lawyers Insurance Association, June 1999;
- *Holidays*, Loss Prevention Bulletin, No. 35, Canadian Lawyers Insurance Association, November 2003.

## AVIS AUX VOYAGEURS

La 9<sup>th</sup> U.S. Circuit Court of Appeals en Californie a récemment décidé que la perquisition et lecture des fichiers d'un ordinateur par les douaniers ne constitue pas une fouille abusive.

Bien que la cause sous-jacente ne soit pas sympathique puisque l'individu en question était en possession de pornographie infantile en violation d'un ordre du tribunal, la décision de la cour d'appel américaine inquiète nos voisins du sud quant aux atteintes potentielles au droit à la vie privée et quant aux problèmes créés aux avocats en voyages d'affaires à l'étranger.

Suivant cet arrêt, les agents des douanes peuvent saisir et fouiller le contenu de l'ordinateur portable de toute personne désirant entrer aux États-Unis, même en l'absence de mandat de perquisition ou de motifs raisonnables et probables.

Bien entendu, comme les avocats sont tenus au secret professionnel, un avocat risque alors d'engager sa responsabilité dans le cas où son ordinateur serait saisi et examiné par les autorités américaines alors qu'il contient des données confidentielles.

Pour assurer la protection des informations confiées par les clients, certains avocats recommandent donc de laisser son portable chez soi et de se mettre en communication par le biais d'un ordinateur qui restera à l'étranger.

### Pour en savoir plus :

- *Border Insecurity*, 9<sup>th</sup> Circuit: Laptops may be subject to Customs inspections after overseas trips, par Steve Seidenberg, ABA Journal eReport, 15 septembre 2006;
- *U.S. v. Romm*, No. 04-10648.

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.



## Introduction

L'approche de la fin de l'année est souvent l'occasion idéale de faire des listes, dresser des constats et établir des bilans. La formule *palmarès* est particulièrement populaire : revue des meilleurs films, restaurants, livres, etc. Inspirés par ce thème, nous avons conçu ce bulletin sous cette forme.

En particulier, le Fonds d'assurance vous propose son propre *top ten* afin de vous exposer 10 histoires d'horreur présentées au Fonds. L'objectif est certes de vous faire sourire mais également de vous faire réfléchir et de vous rappeler qu'en matière de responsabilité professionnelle, «la prévention a bien meilleur goût» ! Assurez-vous qu'aucun de vos dossiers ne se trouve sur notre liste l'année prochaine...

## Nous vous offrons nos meilleurs vœux

L'équipe du Fonds d'assurance

## LES 10 MEILLEURS MOYENS DE S'ATTIRER DES PROBLÈMES EN RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE (ou les moyens de cultiver plaintes, réclamations, clients insatisfaits et stress continuels)

« Mon père est acteur, et parfois il joue le bon gars et parfois il joue l'avocat »

Malcom Ford,

expliquant à ses camarades de classe la profession de son père, Harrison Ford

1. Accepter un mandat dans un domaine de droit peu familier;
2. Ignorer ses aptitudes et ne pas disposer des ressources nécessaires avant d'accepter un mandat;
3. Adopter la politique d'accepter toute personne comme client (ce qui inclut représenter les intérêts de membres de la famille ou amis et agir alors que l'on est le nième avocat au dossier);
4. Faire traîner un dossier et attendre jusqu'à la veille de l'expiration du délai de prescription ou de toute autre date d'échéance avant d'agir;
5. Se fier à sa mémoire et ne pas posséder de système d'agenda comprenant au moins deux registres, tenus par deux personnes distinctes dans la mesure du possible;

## SOMMAIRE

Introduction	1
Les 10 meilleurs moyens de s'attirer des problèmes en responsabilité professionnelle	1
Les 10 pires raisons d'ignorer la prévention en responsabilité professionnelle	2
Le <i>top ten</i> des dossiers traités par le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec	2
Vacances	3
Avis aux voyageurs	4

6. S'abstenir de confirmer par écrit les décisions stratégiques ainsi que les communications qui ont un impact sur les attentes du client et ne pas documenter le dossier;
7. Négliger de circonscrire le mandat par écrit et mentionner spécifiquement ce qui en est exclu; omettre de transmettre une lettre à la fin du mandat;
8. Promettre ou garantir un résultat donné;
9. Négliger ou ignorer son client;
10. Facturer tardivement le client et le poursuivre pour honoraires impayés.

### INSPIRÉ DE:

- *Are you exposing yourself?*, Canadian Lawyers Insurance Association;
- *Easy Self-Audits for the Busy Law Office*, par Nancy Byerly Jones, Law Practice Management Section, American Bar Association, 1999.

## LES 10 PIRES RAISONS D'IGNORER LA PRÉVENTION EN RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

1. Je pratique de la même manière depuis X ans et je n'ai jamais eu de réclamation;
2. Les avocats exerçant dans mon champ de pratique ne se font pas poursuivre;
3. Je ne commets pas d'erreur;
4. Mes clients vont se plaindre si je passe mon temps à facturer pour des lettres de confirmation, mémos au dossier, etc.;

5. Seuls les avocats incompetents se font poursuivre;
6. Je n'ai pas à me soucier de poursuites... j'ai une assurance responsabilité;
7. J'ai des clients sophistiqués qui ne poursuivent pas leur avocat;
8. Quelqu'un d'autre à mon bureau s'occupe du volet prévention / organisation du cabinet;
9. Je pratique dans un grand cabinet, il n'y a donc aucun danger;
10. Je m'en occuperai le mois prochain, quand j'aurai du temps...

## LE TOP TEN DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE FONDS D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE DU BARREAU DU QUÉBEC

« Chaque fois qu'un avocat défend la bonne cause, il y a en face un autre avocat qui défend la mauvaise »

Alphonse Karr, *Les Guêpes*

(5e série, juillet 1844)

### Cas no 1 : Où sont mes dents ?

Dans le cadre d'un litige, un avocat doit faire expertiser une pièce, à savoir une prothèse dentaire. Après avoir récupéré la prothèse de la clinique dentaire, l'avocat la place dans une boîte dans le coin de son bureau, en attendant de l'acheminer aux experts retenus. Prenant note du mémo circulant au cabinet à l'effet que les tapis seront lavés ce soir-là, l'avocat prend alors soin de mettre la boîte et sa corbeille sur son bureau avant de quitter à la fin de la journée. À son retour le lendemain, quelle n'est pas sa surprise de constater que la boîte a disparu... avec les poubelles !

### Cas no 2 : « Blanchiment » d'argent

Sans faire attention, un avocat met un chèque certifié de 50 000 \$ qu'il vient de recevoir pour le compte d'un client, dans la poche de son pantalon et son pantalon dans la laveuse... (sans compter tous les cas d'avocats et d'adjointes qui se trouvent à fouiller

dans les poubelles, à un moment ou à un autre, à la recherche d'un chèque disparu !)

### Cas no 3 : un avocat ou une tomate ?

Dans le cadre d'un dossier en droit des affaires, un avocat s'en prend à sa consœur représentant les intérêts de la partie adverse, l'accusant sans retenue, sans vérification et sans fondement de gestes illégaux. Outre une plainte déposée auprès du bureau du Syndic du Barreau (qui sera retirée par la suite sans préavis) et des écrits de toutes sortes, l'avocat continue ses attaques lors d'un interrogatoire hors cour, déclarant alors que sa consœur n'est pas compétente pour occuper dans le dossier et qu'elle a « l'intelligence d'une tomate ». Malgré plusieurs chances, l'avocat ne retire jamais ses propos.

Saisie de procédures en diffamation et pour atteinte à la réputation intentées par la consœur, la Cour du Québec n'hésite pas à conclure à la faute de l'avocat en question, rappelant, entre autres, que tout écrit doit être rédigé de façon prudente et minutieuse et que le devoir de vérification et de contrôle de l'avocat croît avec la gravité des accusations portées. Dans les circonstances, le tribunal note une conduite malveillante et négligente de l'avocat et le condamne à des dommages et intérêts, solidairement avec son client.

### Cas no 4 : Vérifier et revérifier

Dans le cadre d'un interrogatoire dans un dossier de plusieurs millions, l'adjointe de l'assuré transmet malencontreusement des documents hautement confidentiels à la partie adverse avec le document qui doit être remis à titre d'engagement.

Si une de ces excuses vous paraît familière, il est temps d'agir.

De nos jours, personne n'est à l'abri de poursuites en responsabilité professionnelle. Cessez de trouver des excuses et prenez les mesures qui s'imposent : le début d'une nouvelle année est un moment tout indiqué pour commencer !

### INSPIRÉ DE :

— *Top ten lame excuses for ignoring loss prevention*, Loss prevention bulletin No 15, Canadian Lawyers Insurance Association, août 1996, publié initialement dans le Illinois Bar Journal, avril 1996. ☂

Dans le même ordre d'idée, dans un dossier de droit matrimonial dans lequel la cliente envisage entreprendre des procédures de divorce, un avocat achemine par inadvertance à la partie adverse une lettre faisant état de ses recommandations.

Aussi, par mégarde, une avocate expédie à l'ancien procureur de sa cliente une télécopie contenant les nom, adresse et numéro de carte de crédit de la partie adverse. Malheureusement, l'ancien procureur a déménagé et changé son numéro de télécopieur. Comme l'avocat de la partie adverse est en vacances, l'avocate doit communiquer directement avec la partie adverse pour l'aviser d'annuler sa carte de crédit.

Enfin, des certificats d'actions donnés en garantie sont par erreur retournés à leur propriétaire, en plein milieu des négociations !

### Cas no 5 : Surprise, surprise ! Un agenda : en avoir un et l'utiliser !

Dans un dossier de droit matrimonial, une avocate oublie de noter la date de présentation d'une requête pour ordonnance de sauvegarde présentée par la partie adverse. Vu l'absence du défendeur et de son procureur, jugement est rendu par défaut. Le client apprend l'existence d'un jugement quand un huissier se présente chez lui pour prendre possession de meubles.

En droit criminel, un client est mis en état d'arrestation devant les membres de sa famille, son avocat ayant fait défaut de comparaître...

### Cas no 6 : Profiter de la situation...

Dans le cadre d'un litige commercial, l'avocat représentant la compagnie créancière remet à son adjointe un projet de lettre

communiquant une offre de 50 000 \$ à la partie adverse afin de régler une action sur compte, avant de partir en vacances. Il donne également instruction à son stagiaire de signer la lettre.

Malheureusement, une erreur de frappe fait que la lettre indique un règlement de l'ordre de 5 000 \$ au lieu de 50 000 \$. L'erreur n'est décelée que lorsque la partie adverse s'empresse d'accepter l'offre et insiste pour présenter une requête en homologation.

Malgré la démonstration au procureur adverse qu'il s'agit bien d'une faute de frappe, le litige ne se règle que par une décision lapidaire du tribunal à l'effet qu'il n'y a jamais eu transaction entre les parties.

### Cas no 7 : Bien choisir ses clients

Un entrepreneur accuse une banque et un comptable d'avoir provoqué la faillite de sa compagnie ainsi que sa faillite personnelle, réclamant 500 000 \$ pour la valeur de ses actions et 500 000 \$ en dommages exemplaires.

Lorsque l'assuré accepte le mandat, 18 avocats sont déjà intervenus au dossier.

Malgré la présentation d'une offre intéressante, le client insiste pour procéder devant le tribunal. Après enquête et audition de 20 jours, la demande est rejetée. Naturellement, le client cherchant toujours un responsable du déclin de son entreprise, entame immédiatement des procédures contre son dernier avocat (action qui sera d'ailleurs rejetée après un procès de 10 jours).

### Cas no 8 : Confirmer par écrit

Un client consulte un avocat au sujet d'un possible recours en responsabilité civile. Après analyse sommaire, l'avocat fait état des chances de succès de l'affaire et des délais pour agir. Déçu des montants anticipés par l'avocat, le client souhaite réfléchir avant d'entreprendre toute procédure. Évidemment, il appelle l'avocat le lendemain de l'expiration du délai de prescription pour savoir où en est son dossier... il n'y a au dossier aucune confirmation écrite des avertissements de l'avocat, ni de l'absence de mandat.

### Cas no 9 : Conseils... quels conseils ?

Suite à une inondation, une avocate recommande à son client d'entreprendre des procédures pour un montant important contre la municipalité, sans

vérifier préalablement le règlement municipal. Non seulement le client perd sa cause mais il doit maintenant payer un mémoire de frais de plusieurs milliers de dollars...

De même, des procédures de plusieurs millions de dollars sont entreprises par un individu, sans que l'avocat n'avertisse son client des conséquences advenant l'échec de son recours... le client doit maintenant payer un mémoire de frais taxé à plus de 150 000 \$.

### Cas no 10 : Sans commentaire...

Un avocat reçoit mandat d'une cliente de contester une action sur compte d'un montant de 9 000 \$. Sans le noter à son agenda, l'avocat signe un échéancier et après avoir reçu signification d'une inscription *ex parte*, envoie une lettre au confrère expliquant qu'il n'a pas produit de défense au dossier parce qu'il est trop débordé, sans plus. Jugement *ex parte* est donc rendu et après quelques mois, vu le silence de l'adversaire, le demandeur procède à la vente de l'immeuble de la partie défenderesse en exécution du jugement, immeuble évalué à 1,5 million.

La cliente qui vit des revenus de location de son immeuble, apprend que sa propriété a été vendue en justice lorsque les locataires reçoivent un avis de payer leur loyer à une compagnie à numéro... ☂

## VACANCES

### Déjà décembre !

Plusieurs d'entre vous en profiteront pour prendre une ou deux semaines de vacances lors du congé du temps des Fêtes ou planifient déjà de quitter la neige pour des « destinations soleil » cet hiver. En théorie, deux semaines sous des cieux plus cléments. En pratique, deux semaines de panique à tenter de mettre les dossiers en ordre, deux semaines en vacances à s'inquiéter de ce qui se passe au bureau, et au moins deux autres semaines à venir à bout du chaos créé pendant votre absence...

Vivez un retour au travail moins stressant et surtout, évitez d'avoir de mauvaises surprises en prenant dès maintenant certaines précautions.

suite à la page 4

## Les vacances : il ne suffit pas d'être joignable...

