

À RETENIR

La lettre confirmant qu'il n'y a pas mandat devrait contenir les éléments suivants :

- la date de l'entrevue et l'objet de la rencontre;
 - une déclaration à l'effet qu'aucun document n'a été conservé;
 - une déclaration à l'effet que nous n'avons pas accepté le dossier, n'en sommes pas responsables et que la personne n'est toujours pas représentée (surtout ne pas ajouter une phrase telle que « Rappelez-moi si vous avez des questions »...);
 - un avertissement quant aux délais de prescription;
 - une référence à un autre avocat ou au service de références du Barreau du Québec;
- et ne devrait contenir aucun avis sur le mérite du dossier !

La lettre qui fait suite à une rencontre avec un client potentiel devrait contenir les éléments suivants :

- la date de l'entrevue et l'objet de la rencontre;
- une déclaration à l'effet que nous n'avons pas reçu mandat et qu'en conséquence, nous ne poserons aucun geste dans le dossier;
- un avertissement quant aux délais de prescription, précautions à prendre, le cas échéant, et risques inhérents à ne pas agir immédiatement;
- une déclaration à l'effet qu'aucun document n'a été conservé.

La lettre confirmant le mandat devrait contenir les éléments suivants :

- la date de l'entrevue ou discussion donnant lieu au mandat;
- la description du mandat, mentionnant expressément ce qui est exclu;
- les services qui seront rendus;
- un échéancier;
- une liste des documents que le client doit fournir ou actes à être accomplis par ce dernier;
- une référence à la convention d'honoraires;
- des explications quant aux procédures internes du cabinet (par exemple, la politique quant au retour d'appels).

Au cours du mandat :

- Dans la mesure du possible, transmettre au client copie de tous les documents envoyés ainsi que ceux reçus et informer le client de leur signification et leur but;
- Acheminer une lettre au client exposant le statut du dossier au minimum à chaque trimestre, délai à ajuster selon la nature du dossier et du mandat confié;
- Confirmer aussitôt par écrit :
 - les communications qui ont un impact sur les attentes du client;
 - les décisions stratégiques.

La lettre transmise à la fin du mandat devrait contenir les éléments suivants :

- un mot de remerciement;
- un exposé de ce qui a été réalisé;
- les gestes additionnels à poser pour sauvegarder les droits du client;
- notre disponibilité;
- une référence aux documents retournés;
- un compte d'honoraires final.

En tout temps, utiliser un langage adapté à la clientèle !

Conclusion

Même si un avocat fait le meilleur travail possible pour un client, ce dernier ne sera pas à même de l'apprécier s'il n'a pas reçu le service sous-jacent au mandat confié.

Confectionner un dossier bien documenté pour le client demande certes un effort supplémentaire. Toutefois, en maintenant et entretenant la communication avec notre client, non seulement répondons-nous à notre devoir d'information (article 3.03.02 c.d.a.) mais nous lui offrons par le fait même un service de première qualité, ce qui mène généralement à des clients satisfaits et une base de clientèle solide. Ce ne sont pas les clients satisfaits qui poursuivent leurs avocats ! De nos jours, trop de réclamations sont adressées à des avocats qui sont par ailleurs d'excellents juristes mais qui, au cours du mandat, ont négligé leur client.

Modifions notre comportement envers les clients et offrons-leur un service hors pair.

D'ailleurs, n'est-ce pas du point de vue du client qu'il est important d'être considéré un « bon » avocat ?

SOURCES :

- *Guide de prévention en responsabilité professionnelle*, Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec;
- *Managing the client*, par Mark Bassingthwaight, (03/31/2004), ALPS;
- *Nurturing clients to grow your practice*, par Susan Saltonstall Duncan, Law Practice, American Bar Association, July/August 2006;
- *Managing a better professional service firm*, Practice Pro publié par LawPro;
- *Safe and effective practice*, par Jean Côté, Canadian Lawyers Insurance Association;
- *Why good lawyers have claims*, par Robert D. Reis, (12/30/2002), ALPS;
- *Easy self-audits for the busy law office*, par Nancy Byerly Jones, Law Practice Management Section, American Bar Association, 1999;
- *Back to basics in risk management: documentation*, par Stacey K. Smith, (01/31/2003), ALPS;
- *How to start and build a law practice*, par Jay G. Foonberg, American Bar Association, Law Practice Management Section, 4th Edition, 1999;
- *Do your clients know you care?* par the Canadian Lawyers Insurance Association;
- *Solo, small and large firms make same errors*, LawProMagazine, volume 5, no 2;
- *Are you exposing yourself?* par the Canadian Lawyers Insurance Association.

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.



«Vent d'octobre», oeuvre de Claude Théberge

ASSURANCE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE, GARANTIE ET PRIME POUR LES TROIS PROCHAINES ANNÉES : POUR UNE PRATIQUE ASSURÉE

René Langlois, Directeur général
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec

Après examen des scénarios soumis par le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle, le Conseil général du Barreau du Québec a choisi de maintenir la garantie obligatoire actuelle de 10 millions de dollars par sinistre (sous réserve des limitations particulières), sans franchise, et de fixer à 500 \$ la prime annuelle de chaque assuré pour la période du 1^{er} janvier 2007 au 1^{er} janvier 2010, permettant ainsi une meilleure budgétisation des cotisations par les membres du Barreau et une plus grande stabilité du capital propre du Fonds.

Cette garantie obligatoire assure une protection maximale du public et des membres du Barreau du Québec tout en nous garantissant un avantage sur les professions concurrentes.

Enfin, une telle garantie favorise un accès privilégié et peu coûteux pour tous les avocats, permettant de servir juridiquement les enjeux économiques du dynamique marché des PME dans toutes les régions du Québec.

Ainsi, le Fonds d'assurance responsabilité continuera de fournir aux membres du Barreau du Québec la meilleure protection possible au meilleur coût, tout en conservant la stabilité financière nécessaire au soutien de ses activités.

Par ailleurs, tel que décidé par le Conseil général du Barreau, la prime d'assurance annuelle de 500 \$ sera payable au plus tard le 15 janvier de chaque année, en un seul versement effectué par paiement direct, chèque ou carte de crédit, le Fonds d'assurance n'offrant pas de plan de financement ou crédit aux assurés, les institutions financières étant mieux placées pour offrir un tel service aux membres.

Bien entendu, si l'expérience s'avère plus favorable que prévue par le Barreau et qu'une part de la prime de 500 \$ entraîne l'augmentation de l'avoir des membres, ce dernier favorisera de meilleures conditions au cours des années subséquentes. Il faut noter que chaque dollar de prime versé par les assurés depuis la création du Fonds en 1988 a été retourné à ces derniers en totalité sous forme d'indemnité ou de défense. Les revenus de placement ont permis de défrayer les dépenses d'opération, y compris les activités de prévention, mais surtout, de constituer l'excédent de l'actif sur le passif, notre meilleure garantie de stabilité et de solvabilité.

Enfin, le Conseil général a également adopté les précisions recommandées par le Conseil d'administration du Fonds d'assurance au texte de la police d'assurance 2007.

Ainsi, l'article 1.04 de la police, portant sur la définition de « SERVICES PROFESSIONNELS », a été modifié afin de souligner que le Fonds n'assure pas les réclamations pour services rendus en qualité de membre d'un autre barreau hors Québec. Ainsi, par exemple, l'assuré dont le domicile professionnel est à Los Angeles et qui y exerce en tant que mem-

Assurance
responsabilité
professionnelle
Barreau

Novembre 2006 | Volume 7 | n° 2

SOMMAIRE

Assurance responsabilité professionnelle, garantie et prime pour les trois prochaines années	1
Bilan des 12 derniers mois	1
Pourquoi les bons avocats font-ils l'objet de réclamations ?	2

bre de *California State Bar* ne sera pas assuré à ce titre par le Barreau du Québec pour les services rendus en tant que membre de ce barreau américain.

L'article 2.01 d) de la Garantie B a également été réformé afin d'établir qu'un avocat sera également défendu pour des services rendus par un autre membre au sein de la S.A.R.L. où il exerce.

Enfin, l'article 2.04 relatif aux exclusions a été amendé afin de préciser que le Fonds ne remboursera les frais de défense que s'il n'y a ni paiement ni imputation d'un acte exclu. À titre d'exemple, le Fonds ne remboursera pas les frais de défense à l'assuré imputable d'un acte criminel advenant que l'assuré n'a pas à effectuer de paiement en raison de l'absence d'une preuve de dommages devant le tribunal.

Ces modifications entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2007. ☂

BILAN DES 12 DERNIERS MOIS

Bien sûr, il y a l'assurance responsabilité professionnelle...Toutefois, rappelons que les conséquences d'une poursuite en responsabilité sont sévères : entre autres, atteinte à la réputation, perte de temps considérable, stress additionnel et affectation du dossier de crédit personnel.

De plus, les réclamations portent atteinte à l'image de la profession en minant notre crédibilité et respectabilité aux yeux du public.

suite à la page 2

Service de prévention

M^e 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

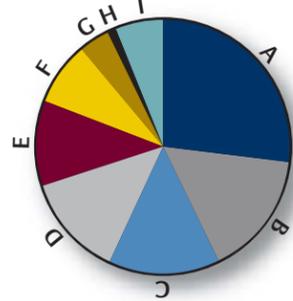


Une version anglaise est aussi disponible sur demande. / An English version is available upon request.

Voici un sommaire des fautes reprochées aux avocats ainsi que les causes principales des réclamations. Nous constatons que les communications avocat/client demeurent une source importante de reproches. Heureusement, les réclamations associées aux problèmes de communication avec les clients sont parmi les plus faciles à prévenir. Ainsi, nous pouvons réduire de façon significative les risques de faire l'objet d'une plainte à cet égard en adoptant les mesures suivantes : gérer les attentes du client dès le début, communiquer activement avec lui au cours du mandat, confirmer par écrit les instructions reçues, les décisions prises ainsi que les conseils et avis donnés et documenter le dossier au fur et à mesure. ☂

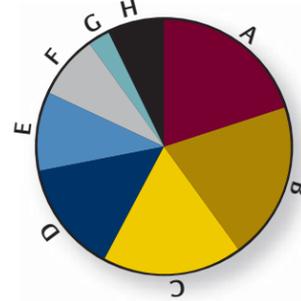
Fautes reprochées

A – Instructions non suivies	27 %
B – Non-respect des délais	16 %
C – Abus de procédures	14 %
D – Opinion erronée	13 %
E – Atteinte à la réputation	11 %
F – Engagements non suivis	8 %
G – Procédures erronées	4 %
H – Mauvaise désignation	1 %
I – Autres	6 %



Causes des réclamations

A – Communication avec le client	20 %
B – Attitude vindicative	20 %
C – Organisation du bureau	18 %
D – Enquête incomplète	14 %
E – Connaissance juridique	10 %
F – Facturation tardive du client	8 %
G – Conflits d'intérêts	3 %
H – Autres	7 %



POURQUOI LES BONS AVOCATS FONT-ILS L'OBJET DE RÉCLAMATIONS ?

« Les paroles s'envolent, les écrits restent » *Proverbe latin*

Qu'est-ce qui fait qu'un avocat est un « bon » avocat ? Gagner ses procès ? Être capable d'arracher une admission à un témoin récalcitrant lors d'un contre-interrogatoire ? Connaître les tenants et aboutissants d'un domaine de droit donné ? Ce sont certes là des éléments à considérer.

Le fait d'entretenir une bonne communication avec son client constitue certainement un facteur dominant dans tous les champs de pratique. Même dans les dossiers les plus compliqués, une relation se crée généralement à un niveau ou à un autre entre celui qui fournit les services professionnels et celui qui les reçoit. Cette relation est de la plus haute importance. En effet, on ne peut se considérer un « bon » avocat si l'on s'occupe du dossier mais que l'on néglige l'individu qui se trouve derrière.

Bien entendu, une relation harmonieuse avec un client ne garantit pas le succès du mandat, ni ne remplace les connaissances juridiques et qualités professionnelles de l'avocat. Toutefois, lorsque cette relation est précaire, la réaction immédiate du client à toute erreur est de se plaindre. Un client qui se sent négligé, mal informé ou ignoré devient tôt ou tard un excellent insatisfait, sinon un demandeur potentiel contre son ex-procureur.

Ainsi, de façon constante, quelque soit le secteur d'activités, le nombre d'années d'expérience ou l'importance du cabinet, la relation avec le client demeure une des principales sources de réclamations en responsabilité professionnelle. En

d'autres mots, même les « bons » avocats font parfois l'objet de reproches et de poursuites.

Le meilleur outil de prévention à cet égard est l'écrit.

En effet, les clients veulent savoir ce qui se passe dans leur dossier et sentir que nous avons leurs intérêts à cœur. Comme nous rendons des services, la communication écrite demeure la meilleure façon de rendre tangible l'intangible. C'est alors que le client peut constater l'évolution de son dossier, réaliser les efforts qui y sont consacrés et apprécier à sa juste valeur le travail accompli.

Par ailleurs, l'écrit permet à l'avocat de se protéger et/ou se défendre à l'encontre de reproches ou réclamations non fondés. Dans le cas d'une poursuite, un dossier bien documenté permet d'éviter que le juge ait à évaluer la crédibilité des parties sur les décisions qui ont été prises ou les instructions qui ont été données, par exemple.

Il n'y a donc aucune contre-indication à tout confirmer par écrit, au contraire. Malheureusement, nous ne documentons pas assez nos dossiers, souvent par peur d'insulter le client, par manque de temps ou parce que nous jugeons que le sujet ne justifie pas une telle mesure. Ces retenues nous seront de peu d'utilité toutefois si nous sommes poursuivis...

La communication écrite constitue donc un instrument essentiel au service à la clientèle, tout en permettant de réduire les malentendus.

D'ailleurs, on nous conseille souvent de « bombarder » le client de papiers et de lui transmettre copie de tout ce qui est classé au dossier. Cependant, il ne faut pas se laisser prendre à l'automatisme : le client doit comprendre ce qui lui est envoyé. Aussi, une gestion intelligente des documents d'un dossier s'articule autour de quatre axes, soit :

1. La confirmation du mandat / de l'absence de mandat / de refus de mandat
2. Les communications qui ont un impact sur les attentes du client
3. Les décisions stratégiques
4. La lettre mettant fin au mandat

1 • La confirmation du mandat

- Absence de mandat
- Refus de mandat

Idéalement, tout dossier doit contenir une lettre en début de mandat et en fin de mandat. Le but de la lettre de confirmation est évidemment de circonscrire le mandat et d'expliquer au client ce qui sera fait, le tout afin d'entretenir des attentes réalistes ainsi que d'établir une bonne compréhension du dossier dès le départ.

Malgré les avantages évidents d'une telle lettre, trop d'avocats négligent cette étape, se contentant de faire signer une convention d'honoraires pré-imprimée, sans plus. Comment démontrer alors que nous avons mandat d'agir à l'égard des aspects civils du dossier mais non quant aux dimensions fiscales, ou que nous avons des instructions spécifiques de traiter de la modification de la pension alimentaire mais non des droits d'accès ? Peut-être le client a-t-il plusieurs dossiers et ne nous a parlé que d'une affaire... Une telle lettre devrait être utilisée pour tous les nouveaux mandats, incluant ceux provenant de clients de longue date ou ayant déjà confié plusieurs dossiers au cabinet. D'ailleurs, il faut être vigilant lorsqu'un tel client nous mentionne une nouvelle affaire de façon informelle. Dans ces cas, la lettre n'a pas à être bien longue, simplement un paragraphe ou deux pour confirmer la teneur de la discussion ainsi que le temps prévu pour conclure l'affaire ou les prochaines étapes pour mener à bien les instructions reçues.

Si nous devons refuser un mandat ou faisons face à un client potentiel « qui veut y penser », nous devons prendre soin de mettre le tout par écrit afin qu'il n'y ait aucun doute relativement à notre rôle. Ainsi, cette lettre contiendra, entre autres, la date de l'entrevue, le sujet traité, le fait qu'aucun document n'a été conservé et un avertissement quant au délai de prescription ou autres précautions à prendre, le cas échéant. Bien entendu, on s'abstiendra de se prononcer sur le bien-fondé de l'affaire ou de donner tout autre avis légal. Un langage simple sera utilisé afin que le contenu de la lettre soit bien compris par son destinataire.

En effet, il est essentiel que le client refusé ou le client potentiel réalise que nous n'avons pas accepté le mandat ou qu'aucun mandat n'a été donné, que nous ne sommes pas responsables du dossier et qu'il se trouve toujours sans représentation de notre part.

2 • Les communications qui ont un impact sur les attentes du client

Lors de nos rencontres avec les clients, nous n'hésitons pas à dresser les pour et les contre d'un recours, par exemple, ni d'expliquer que les montants inscrits dans les procédures ne sont que très rarement les sommes accordées par les tribunaux. Nous sommes champions de tels avertissements et pourtant, ceux-ci ne sont presque jamais consignés par écrit. Pourtant, que faire lorsque le client nous accusera d'avoir promis le succès de l'affaire ou que le client prétendra que nous avons insisté malgré lui pour plaider la cause devant les tribunaux alors qu'une offre valable avait été présentée ?

Il ne faut donc pas se contenter de transmettre copie des lettres et procédures au dossier. Profitons plutôt d'un tel envoi pour expliquer au client la signification et le but de ces documents.

Dans la même veine, si nous avons annoncé que certaines étapes seraient franchies dans un délai précis ou qu'une procédure serait prête à une date donnée et que cela n'est pas le cas, expliquons la raison par écrit tout en transmettant au client une nouvelle échéance.

D'ailleurs, afin que le dossier ne tombe aux oubliettes et pour que le client ait conscience que son dossier demeure prioritaire, prenons l'habitude de lui transmettre une lettre à chaque trimestre, si rien ne s'est passé dans l'intervalle, pour faire état du statut du dossier et donner les explications nécessaires ; par exemple, « nous sommes toujours en attente du rapport d'expertise » ou « nous vous rappelons que la partie adverse a jusqu'au 15 mai pour nous signifier sa défense » etc. Bien entendu, ce délai représente un minimum et variera évidemment selon la nature du dossier et du mandat confié.

À tout événement, il est utile de faire périodiquement un compte rendu au client de l'état du dossier en utilisant un langage à sa portée.

Finalement, afin que le client réalise les coûts reliés au mandat donné et pour éviter les mauvaises surprises, une facturation régulière, contenant les détails du temps inscrit, constitue une mesure tout à fait indiquée de se rappeler à la mémoire de notre client.

3 • Les décisions stratégiques

Le défaut de suivre les instructions du client représente près de 30 % des fautes reprochées aux avocats en matière de responsabilité professionnelle... Quels ont été les conseils donnés, les instructions reçues, les mises en garde exprimées ?

Évitons d'avoir à nous fier à notre mémoire ou, encore pire, d'avoir à témoigner des décisions prises alors que le client aura probablement une version fort différente à l'issue d'un dossier qu'il jugera insatisfaisante.

Doit-on rappeler aussi que dans les dossiers où l'émotion règne, ce qui est dit par l'avocat est souvent tout autre que ce qui est retenu ou compris par le client ?

Il est donc primordial que nos recommandations, conseils et opinions soient inscrits dans une lettre. De même, afin d'éviter les malentendus, les instructions du client en cours de mandat seront confirmées par écrit. Enfin, lorsque le client refuse de suivre nos conseils, un écrit à cet effet sera dressé immédiatement et contresigné par le client, si possible.

Bien entendu, la pratique présente plusieurs défis à la mise en place de ces suggestions. En effet, n'avons-nous pas tous vécu l'expérience de recevoir une offre de règlement lors d'un procès et d'avoir tenté de convaincre notre client de régler alors que le greffier nous appelle, aux 10 minutes, pour rendre compte au juge ? De plus, qui n'a pas été impliqué dans des négociations serrées la veille d'un procès (alors que nous finalisons la préparation de l'audition, tentons en même temps de trouver un règlement, tout en fournissant les explications au client et en essayant de comprendre les nouvelles pièces que l'on vient de nous signifier...) ? Il semble alors impraticable de tout arrêter pour coucher nos recommandations par écrit et encore moins de transmettre une lettre au client. Aussi, n'est-il pas insultant pour le client de recevoir confirmation écrite de ses instructions, signe que nous ne lui faisons pas confiance ?

Tout d'abord, il faut distinguer entre « important » et « urgent ». En effet, rares sont les cas si urgents qu'ils ne permettent pas confirmation écrite des décisions prises, même lorsque nous sommes à la cour. Il suffit alors d'inscrire sur

papier un sommaire de l'offre reçue ou des recommandations avancées et de demander au client de le signer. Souvent, une telle démarche forcera le client à reconsidérer sa position ou, à tout le moins, à bien y penser.

Quant à la question de confiance, tout se joue dans la rédaction. D'ailleurs, si nous avons pris l'habitude d'écrire régulièrement à notre client dès le début du mandat, ce dernier ne sera pas surpris de recevoir une lettre de notre part lui faisant des recommandations ou confirmant par écrit ses instructions ou les termes d'une discussion.

Si nous sommes gênés, nous pouvons toujours utiliser les justifications suivantes : « Cette lettre vous sera utile pour vous y référer à l'avenir... » ou « La politique du cabinet veut que dans de telles circonstances, je confirme par écrit... »

4 • La fin du mandat

La lettre envoyée à la fin du mandat sera un moyen supplémentaire d'énoncer ce qui a été accompli et de remercier le client de nous avoir fait confiance. Le cas échéant, la lettre doit également faire état des démarches additionnelles pouvant être requises pour protéger les intérêts du client et souligner que nous sommes disponibles pour toute information supplémentaire et/ou pour offrir assistance pour tout autre problème d'ordre juridique. Bien sûr, nous retournerons alors les documents confiés par le client, tout en prenant soin d'en conserver une copie pour nos dossiers. Enfin, nous joindrons notre compte d'honoraires final, les comptes intermédiaires ayant évidemment été payés en cours de route !

suite à la page 4

LES PAROLES S'ENVOLENT, LES ÉCRITS RESTENT...

