

DIMINUEZ LES RISQUES : VÉRIFIEZ VOS DOSSIERS ET VOS CLASSEURS !

« *Le désordre est bien puissant quand il s'organise.* » **André Suarès**

Savez-vous que près de 20% des réclamations présentées annuellement au Fonds d'assurance ont pour cause une mauvaise organisation de bureau, dont l'une des principales manifestations est le non-respect des délais.

En effet, nombre de poursuites en responsabilité professionnelle sont intentées parce que des avocats ont omis d'agir dans les délais prescrits. Dans la plupart des cas, cette faute résulte de la gestion du dossier plutôt que d'un manque de connaissances juridiques.

Ainsi, des milliers de dollars ont été payés en dommages et intérêts parce que des dossiers ont été classés sans date de rappel ou parce qu'un associé a quitté le cabinet et que le dossier est *tombé entre deux chaises*.

Par ailleurs, trop d'avocats travaillent dans le désordre le plus complet. Vous connaissez sûrement un collègue (ou est-ce vous ?) qui pratique dans un bureau où les dossiers forment littéralement des montagnes de papier sur le sol, où l'on doit tasser dossiers et boîtes pour s'asseoir, où différentes chemises, lettres non ouvertes et divers états de comptes sont éparpillés pêle-mêle sur la surface de travail... Ce genre de fouillis peut entraîner des conséquences graves : le dossier du client, des documents essentiels ou lettres cruciales peuvent être enfouis, égarés ou oubliés.

La pratique du droit présente suffisamment de défis sans créer ce genre d'ennui !



Un système d'agenda adéquat permet assurément de réduire les risques d'oubli. Cependant, un bon régime de prévention exige également une vérification régulière des dossiers ainsi qu'une inspection visuelle des classeurs.

Vous astreindre à un examen périodique et rigoureux de tous vos dossiers permet d'empêcher que l'un d'eux ne tombe dans l'oubli. Idéalement, chaque dossier devrait être revu aux 90 jours ou dans un délai plus court, selon le mandat confié.

Ainsi, dès l'ouverture du dossier, assurez-vous d'inscrire dans votre système d'agenda l'intervalle à laquelle vous désirez le revoir.

Par la suite, chaque révision devrait servir à envoyer un rapport écrit au client sur le statut de son dossier, soit pour l'informer des développements nouveaux survenus depuis le dernier rapport, soit pour fournir des explications sur les raisons pour lesquelles le dossier n'a pas avancé, par exemple.

Enfin, profitez également de ce rappel pour faire le ménage dans le dossier afin de vous assurer que les documents, procédures et correspondances sont classés dans les chemises appropriées.

Aussi, au moins deux fois par année, astreignez-vous à faire une inspection visuelle de vos classeurs. Cette vérification vous permettra alors de vous assurer de l'exactitude de l'information contenue à l'agenda et de repérer le dossier négligé, oublié ou mal classé.

Bien entendu, ces tâches sont de nature administrative plutôt que juridique. Elles valent toutefois la peine que vous y consacriez quelques moments, ne serait-ce que pour vous permettre de mieux dormir la nuit (*Où se trouve ce document ? Devais-je inscrire ce dossier lundi passé ?* etc.) ou, encore, de vous trouver parmi nos assurés qui ne pensaient pas, eux non plus, faire un jour partie de nos statistiques.

- JEU QUESTIONNAIRE : RÉPONSES**
1. B) Au 1^{er} mai 2007, le Fonds d'assurance avait ouvert 12 557 dossiers.
 2. A) Instructions non suivies
 3. B) 1,3 milliard
 4. C) 33 %
 5. C) 1988
 6. C) 1996
 7. D) 10 000 000
 8. C) 1 000 000

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.



Été 2007 | Volume 8 | n° 3

SOMMAIRE

Le conseil d'administration du Fonds d'assurance	1
Attention aux pièges de la délégation et du transfert de dossier !	1
Note importante : prolongation de la police d'assurance 2007	1
Testez vos connaissances !	3
Diminuez les risques : vérifiez vos dossiers et vos classeurs !	4

NOTE IMPORTANTE : PROLONGATION DE LA POLICE D'ASSURANCE 2007

En juin dernier, le Conseil général du Barreau du Québec a entériné la recommandation de reporter l'échéance de la police d'assurance responsabilité 2007 des membres au 1^{er} avril 2008, sans coût supplémentaire pour l'assuré.

En conséquence, le prochain contrat d'assurance prendra effet le 1^{er} avril 2008 jusqu'au 31 mars 2009 et ainsi de suite, d'année en année, permettant de synchroniser les diverses cotisations au Barreau.

La prime d'assurance sera facturée à même l'avis de cotisation transmis par le Barreau du Québec et sera payable au Barreau comme agent perceuteur, suivant les mêmes modalités.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU FONDS D'ASSURANCE

Nous désirons souligner la nomination de Me François Daviault à titre de président du conseil d'administration du Fonds d'assurance. Me Daviault succède ainsi à Me Claude Béland au terme de son deuxième mandat de trois ans.

Admis au Barreau du Québec en 1972, Me Daviault a toujours été très actif au sein de la communauté juridique. Entre autres, il siège au conseil d'administration du Fonds d'assurance depuis le 1^{er} janvier 2004.

Félicitations, Me Daviault, et sincères remerciements pour votre dévouement au Fonds d'assurance !

Aussi, nous désirons souhaiter la bienvenue à monsieur Réal Circé comme membre du conseil d'administration du Fonds d'assurance. Monsieur Circé, président directeur général récemment retraité de La Capitale assurances générales, siégera également comme membre du comité de vérification du Fonds d'assurance.

ATTENTION AUX PIÈGES DE LA DÉLÉGATION ET DU TRANSFERT DE DOSSIER !

Il y a plusieurs façons d'engager sa responsabilité envers un client et elles ne découlent pas nécessairement des actes posés ou des décisions prises personnellement par l'avocat chargé d'un dossier. En effet, une source importante de responsabilité professionnelle provient du transfert de dossiers et ce, que ce transfert se fasse entre avocats du même cabinet, entre départements d'une même société ou encore d'un cabinet à un autre.

Évidemment, « *Je croyais qu'il avait quitté le bureau avec ce dossier !* » est une présomption qu'il est préférable de valider **avant** l'expiration du délai de prescription, cela va de soi ... Pourtant, de nombreuses réclamations sont faites parce que les délais n'ont pas été respectés alors que le dossier était en *transit* ou tout simplement oublié suite au départ d'un associé.

De même, trop d'avocats ne supervisent pas adéquatement le travail des autres une fois un dossier délégué, avec des conséquences parfois désastreuses en termes d'insatisfaction du client, d'opinion erronée ou de délais manqués.

Certaines mesures permettent d'éviter les dangers reliés aux actes de délégation et de transfert de dossiers.

Voici quelques recommandations :

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



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

Le transfert de dossiers

Les avocats sont particulièrement vulnérables aux erreurs commises lorsqu'un dossier est transféré, surtout en ce qui a trait aux délais de prescription.

Généralement, les risques augmentent parce qu'entre autres, le nouvel avocat ne vérifie pas adéquatement le dossier ou ne procède pas à une enquête complète des faits ou des questions de droit, présumant parfois incorrectement que son prédécesseur s'en est déjà chargé.

Le transfert d'un dossier implique également un danger que le dossier soit oublié, perdu ou que, par inadvertance, des dates importantes ne soient pas inscrites dans les divers registres du nouvel avocat.

Ainsi, par exemple, il n'est pas rare qu'un avocat quittant pour un congé parental transfère un nombre considérable de dossiers actifs à un seul et même confrère qui a son propre lot de dossiers, d'urgences et de procès. Malheureusement, les échéances serrées ne sont pas toujours clairement identifiées et il est alors fort possible que le nouvel avocat ne prenne connaissance d'un délai qu'en lisant un mémo laissé au dossier, après l'expiration du délai de prescription...

Il ne faut pas oublier, non plus, que lorsque vous héritez d'un dossier, vous héritez des erreurs des autres. Plusieurs réclamations ont pris naissance parce que le nouvel avocat a supposé que le premier avocat a bien fait son travail. Or, non seulement peut-il y avoir eu erreur dans le calcul des délais, mais aussi erreur quant à la conduite du dossier ou dans l'opinion émise. Ne faites pas vôtre l'erreur de votre prédécesseur au dossier.

Par ailleurs, l'avocat peut présumer que toutes les questions ont été vues et solutionnées par le confrère et que le client a pleine connaissance du travail en cours ou des problèmes non résolus. De son côté, le client peut avoir l'impression que le nouvel avocat est au courant de toutes les données (surtout lors d'un transfert au sein du même bureau puisque le client peut croire que le cabinet a une connaissance collective de ses dossiers, ce qui, en pratique, n'est souvent pas le cas). Une communication déficiente peut alors entraîner de multiples difficultés.

Enfin, la responsabilité de l'avocat qui transfère le dossier peut toujours être recherchée, particulièrement lors d'un transfert au sein de la même étude. Se départir d'un dossier n'a donc pas nécessairement comme effet de résoudre les problèmes...

Compte tenu des risques d'erreurs possibles lors d'un transfert, les éléments suivants sont à considérer :

POUR L'AVOCAT QUI TRANSFÈRE LE DOSSIER :

- Prenez la peine d'alerter le confrère de toutes les dates d'échéance, particulièrement celles qui sont imminentes, d'abord verbalement et ensuite par écrit;
- Dans le cas d'un transfert au sein de la même société, ne vous contentez pas de fournir une liste de noms à vos successeurs mais parcourez le dossier physique avec les avocats qui prendront votre relève;
- Créez un système de gestion interne afin d'éviter que les dossiers ne se perdent et que les échéances ne soient manquées pendant la période de transfert du dossier;
- Documentez et confirmez par écrit :
 - La date du transfert, la raison du transfert et l'autorisation du client;
 - L'identification du dossier (ou partie du dossier) transmis et détails des documents transférés;
 - Toute information pertinente sur le client;
 - Toute information pertinente sur le dossier;
 - Toute information sur ce qui a été fait au dossier et la stratégie adoptée;
 - Toute information sur ce qui reste à faire et les délais impartis;
 - Les dates critiques (d'ailleurs, ces dates devraient également apparaître sur la couverture du dossier);

POUR LE NOUVEL AVOCAT :

- Étudiez le dossier et révissez soigneusement **tous** les documents qu'il contient. Ne prenez pas pour acquis que votre prédécesseur n'a pas commis d'erreur;
- Vérifiez vous-même toutes les dates importantes et assurez-vous qu'elles sont inscrites à votre agenda;
- Ne présumez de rien, demandez plutôt au client de confirmer.

La communication et la vérification constituent deux éléments nécessaires au succès du transfert d'un dossier. La vigilance s'impose en tout temps, que l'on soit celui qui transfère le dossier ou celui qui le reçoit.

La délégation

La délégation est un élément essentiel de la pratique du droit en cabinet. D'ailleurs, les clients exigent de plus en plus que, dans la mesure du possible et lorsque c'est approprié, le travail soit délégué afin de réduire les coûts juridiques associés aux mandats. La délégation n'est cependant pas sans risque et de graves erreurs peuvent être commises parce qu'étudiants, stagiaires ou jeunes avocats se voient confier des tâches au-dessus de leurs capacités ou parce qu'ils sont laissés à eux-mêmes.

La délégation nécessite de la supervision. Pour que cette supervision soit efficace, il doit y avoir communication et suivi.

Avant de déléguer, vous devez vérifier si la personne à qui vous désirez confier un dossier a les connaissances, les habiletés et le temps requis pour mener à terme la tâche donnée. Cette vérification est fondamentale, surtout lorsque vous cédez à la tentation de déléguer pour échapper à un problème auquel vous êtes confronté ou encore parce que vous avez laissé traîner les choses et une échéance est imminente.

Il n'y a pas de place aux présomptions. Bien que du point de vue de l'avocat le travail confié puisse sembler élémentaire ou de routine, le jeune avocat, quant à lui, pourrait se sentir complètement dépourvu et être gêné de poser des questions par crainte d'être mal jugé. D'ailleurs, d'autres membres de l'étude lui ont peut-être déjà donné plusieurs autres urgences et il hésitera à le mentionner pour ne pas avoir l'air de manquer d'enthousiasme ou d'esprit d'équipe. Or, ce manque de communication peut avoir des conséquences fâcheuses.

Ainsi, plus la tâche est importante, plus cet exercice s'avère essentiel.

Ensuite, au moment de déléguer :

- Renseignez l'avocat sur l'ensemble du dossier afin d'illustrer le contexte pertinent dans lequel le travail s'inscrit; non seulement cela est-il plus motivant mais la mise en situation permet une meilleure performance;
- Soulignez particulièrement les points d'intérêt ou problématiques du dossier;
- Donnez des instructions claires et évitez des directives telles qu'*il me le faut le plus tôt possible* ...qu'est-ce que cela signifie ? avant 18h00 ? mercredi ? dans une semaine ? Soyez précis !

L'angoisse du transfert de dossier



- Définissez les paramètres du dossier : les attentes du client, les vérifications nécessaires, les limites en termes de temps, de coûts etc.;
- Si d'autres personnes travaillent au dossier, dites-le; contrairement à ce qui se passe dans d'autres institutions, il est important que la main gauche sache exactement ce que fait la main droite !
- Vérifiez que l'avocat saisit bien soit l'urgence ou le sérieux de l'affaire, soit toute contrainte imposée, en lui demandant de répéter les instructions reçues. Il est préférable de déterminer les consignes dès le départ afin d'éviter de longs et coûteux malentendus. Par exemple, dites : *Pour m'assurer que j'ai été suffisamment précis, dites-moi ce que vous avez compris quant à ce qui doit être fait dans ce dossier; ou, encore : Maintenant, que comptez-vous faire ?* ;
- Insistez sur les délais. Assurez-vous qu'ils sont inscrits à l'agenda et notez les dates importantes dans votre propre agenda;
- Documentez au dossier les tâches déléguées et suivez de près leur développement;
- Vérifiez périodiquement le dossier. Établissez à l'avance avec l'avocat la fréquence de cette vérification et vos attentes à cet égard;
- Assurez-vous que le client est informé régulièrement du statut de son dossier. À cet effet, déterminez à l'avance qui effectuera ce suivi auprès du client. Surtout ne cachez pas au client le fait qu'il y ait délégation;
- Assurez-vous que le client ne sera pas facturé en double.

N'oubliez pas, vous avez délégué, vous n'avez pas abandonné. Vos efforts permettront d'éviter des erreurs, contribueront favorablement à la formation des jeunes avocats de votre étude et vous permettront également de vous assurer du professionnalisme de l'ensemble de votre cabinet.

TESTEZ VOS CONNAISSANCES !

Lors du tournoi de golf du Congrès du Barreau en mai dernier, le Fonds d'assurance a proposé aux golfeurs un jeu-concours fort intéressant, portant sur différents aspects du Fonds, de l'assurance et de la responsabilité professionnelle.

Vu le succès de ce jeu, nous vous en proposons un extrait dans le cadre de ce bulletin estival. Testez vos connaissances ! Vous serez surpris et apprendrez des faits étonnants !

- 1) Depuis sa création, le Fonds d'assurance du Barreau a traité plus de _____ réclamations :
 - A. 9 000
 - B. 12 000
 - C. 15 000
 - D. 18 000
- 2) Quel est le reproche le plus fréquemment adressé aux avocats ayant de 10 à 15 ans de pratique :

- A. Instructions non suivies
- B. Non-respect des délais
- C. Enquête incomplète
- D. Opinion erronée

- 3) Quel a été le montant le plus élevé réclamé au Fonds d'assurance :

- A. 15 000 000 \$
- B. 1 300 000 000 \$
- C. 57 000 000 \$
- D. 900 000 000 \$

- 4) Les dossiers d'avocats de 10 ans de pratique et moins représentent ___ % des dossiers ouverts au Fonds d'assurance ?

- A. 10 %
- B. 25 %
- C. 33 %
- D. 40 %

- 5) Le Fonds d'assurance du Barreau existe depuis ___ ?

- A. 1977
- B. 1981
- C. 1988
- D. 1990

- 6) Il n'y a plus de franchise applicable aux réclamations depuis :

- A. 1988
- B. 1991
- C. 1996
- D. 1999

- 7) La limite de garantie actuelle est de :

- A. 10 000 000 \$ par réclamant
- B. 10 000 000 \$ par année, par avocat
- C. 5 000 000 \$ par réclamant
- D. 10 000 000 \$ par sinistre, par société

- 8) Pour les poursuites à l'étranger, la limite de garantie est de :

- A. 0 \$ la police d'assurance ne couvre pas les réclamations interjuridictionnelles
- B. 500 000 \$
- C. 1 000 000 \$
- D. 10 000 000 \$

Vous trouverez les réponses à la page 4