



PRAEVENTIO

œuvre de Claude Thérberge

Été 2008 | Volume 9 | n° 3

SOMMAIRE

Évitez d'être poursuivi !	1
Compte-rendu de réclamations	4
En mémoire d'un ami et collaborateur	5
Précision bulletin avril 2008	6
Nominations	6

« L'expérience, ce n'est pas ce qui arrive à l'individu.
C'est ce que l'individu fait de ce qui lui arrive. » **Aldous Huxley**

ÉVITEZ D'ÊTRE POURSUIVI !

La communication écrite constitue un instrument primordial du service à la clientèle qui contribue également à diminuer les risques de malentendus. Le fait de posséder dans son dossier une confirmation écrite de l'étendue du mandat, des instructions reçues, des conseils donnés et des diverses communications avec le client permet souvent d'éviter une réclamation, sinon de mettre fin rapidement à une réclamation non fondée. Entre autres, à l'aide de ces documents, on peut prévenir le risque de faire l'objet de poursuites dans lesquelles tout repose sur une question de crédibilité entre la version de l'avocat et celle du client.

Ainsi, dès que le client donne mandat à l'avocat, une lettre de confirmation de mandat, détaillant ce dernier, devrait être immédiatement remise au client (pour le contenu de la lettre de confirmation de mandat, voir le bulletin de prévention *Praeventio* de novembre 2007, volume 8, no 5, à www.assurance-barreau.com/fr/bulletin.html).

De même, dès qu'un avocat décline un mandat, ou lorsqu'un client décide de ne pas aller de l'avant avec un mandat projeté, ou dès qu'un doute existe quant aux instructions possibles du client, une lettre confirmant l'absence de mandat devrait être transmise sans délai.

Trop souvent, des avocats sont poursuivis par des personnes qui croyaient erronément que l'avocat avait accepté d'agir dans leur dossier. Aussi, dans un nombre important de réclamations, plusieurs avocats se sont vus obligés de se justifier devant un tribunal alors qu'ils avaient interprété le silence du client comme présument l'absence de mandat dans un dossier.

Quel cauchemar professionnel que d'apprendre l'existence d'un mandat seulement après l'expiration du délai de prescription, alors qu'il est trop tard pour agir ! Les exemples de telles situations sont multiples (d'ailleurs, voir à cet effet le texte *Compte-rendu de réclamations* du présent bulletin) :

- Il peut s'agir de la personne qui consulte un avocat et qui lui reprochera par la suite de ne pas l'avoir avisée du délai de prescription;

- Il peut s'agir du client qui « veut y penser » et qui, après expiration des délais, accusera l'avocat de ne pas avoir veillé à la protection de ses intérêts;
- Il peut s'agir du « client fantôme », cet individu qui expose son cas à l'avocat de façon informelle, par exemple à l'occasion d'un 5 à 7, et qui reprochera ensuite à l'avocat de ne pas lui avoir parlé de l'imminence du délai de prescription;
- Il peut s'agir du client actuel qui, par exemple, dans le cadre d'un mandat en droit de la famille, parle brièvement à son procureur d'un problème en droit civil auquel personne ne donnera suite;
- Il peut s'agir du client qui néglige de donner des instructions à son avocat, suite aux développements survenus dans son dossier; etc.

Les communications déficientes sont à l'origine d'un nombre considérable de réclamations en responsabilité professionnelle. Afin d'éviter les mauvaises surprises, il ne faut jamais présumer que le client potentiel ou le

client actuel comprend que l'avocat a refusé le mandat/n'agira pas/attend de recevoir un mandat précis, une avance d'honoraires, un rapport d'expertise médicale ou autre, ou encore, qu'il comprend l'impact d'un délai de prescription.

Un écrit s'impose dans de telles circonstances afin de dissiper tout doute possible quant au rôle de l'avocat. Bien entendu, la diligence est de mise; le client doit connaître le statut de son dossier rapidement afin de veiller à la sauvegarde de ses droits et de ses intérêts.

Le contenu d'une lettre confirmant l'absence de mandat variera évidemment selon les circonstances. Cependant, le document contiendra généralement les éléments suivants :

- A. Une référence à la matière discutée;
- B. Le fait que vous n'acceptez pas le mandat proposé (vous n'avez pas à justifier cette décision ou à fournir des explications);
- C. Une déclaration non équivoque à l'effet qu'il n'y a aucune relation avocat/client en la matière;
- D. Aucun énoncé sur le mérite de l'affaire, sauf si une recherche et une étude appropriée ont été menées pour soutenir votre opinion;
- E. Un avertissement à l'effet que l'affaire pourrait être assujettie à certains délais et que de ne pas agir dans lesdits délais pourrait avoir des conséquences graves, telles que la perte du recours;
- F. Un avertissement à l'effet qu'un autre avocat devrait être consulté dès que possible;
- G. Une déclaration à l'effet qu'aucun document n'a été conservé, le cas échéant.

Quant à elle, la lettre au **client** qui néglige de donner des instructions précises ou qui n'a pas donné suite aux demandes de

l'avocat contiendra généralement les éléments suivants, selon les circonstances :

- A. Un sommaire des discussions antérieures;
- B. Un exposé du problème (par exemple, le fait de ne pas avoir reçu d'instructions ou les documents demandés, ou la communication d'informations essentielles, etc.);
- C. Un rappel des délais applicables dans les circonstances;
- D. Les conséquences envisageables découlant du défaut d'agir.

La lettre doit être rédigée de façon à ce que le récipiendaire en comprenne clairement le contenu.

Aussi, plus la situation est délicate (par exemple, on vous a laissé des documents

pour étude ou il y a une urgence extrême d'agir), plus cette lettre devrait être envoyée par courrier certifié.

Conclusion

Chaque jour, les avocats sont consultés par des gens qui, par la suite, ne retiendront pas leurs services ou dont les mandats seront refusés par le cabinet. D'autre part, une fois le mandat accepté, il arrive souvent qu'avocat et client se lancent dans l'aventure judiciaire sur une simple poignée de main, chacun incertain du rôle de l'autre. **Ce sont toutes des situations à risque.**

Pour vous protéger et pour vous épargner bien des ennuis, prenez le temps de confirmer que vous n'avez pas mandat d'agir. Une telle démarche pourrait vous éviter d'être poursuivi !



Voici quelques exemples de lettres à adapter selon les circonstances :

Lettre de non-mandat (exemple à modifier suivant les circonstances)

Cher _____,

Nous vous remercions d'avoir envisagé de travailler avec notre cabinet dans le cadre de (*description sommaire de la cause*) contre (*nom de la partie adverse*). Tel que discuté, la présente a pour but de confirmer que ni le soussigné, ni le cabinet (*nom du cabinet*) ne vous représentera dans cette affaire.

Veuillez noter que la présente lettre ne constitue pas une opinion sur le mérite de votre dossier. Ainsi, en déclinant mandat quant à la présente affaire, nous n'émettons aucun avis sur les chances de succès d'une éventuelle poursuite.

Nous vous rappelons que d'importants délais peuvent courir et que, si de tels délais ne sont pas respectés, vos droits pourraient être irrémédiablement perdus. Vous devez donc agir immédiatement et nous vous suggérons de consulter un autre avocat à cet égard. Pour trouver un avocat, vous pouvez consulter le service de référence du Barreau du Québec au (*numéro de téléphone, selon la région, ou www.barreau.qc.ca/public/trouver-avocat/index.html*).

Enfin, nous vous retournons ci-joint tous les documents que vous nous avez remis.

Veuillez agréer, cher _____, l'expression de nos sentiments distingués.

Lettre en attente des instructions (exemple à modifier suivant les circonstances)

Cher _____,

Lors de notre rencontre du (_____), nous avons discuté de (_____). Nous vous avons alors conseillé (_____).

À ce jour, nous n'avons reçu aucune instruction de votre part et ignorons quelles sont vos intentions quant à (_____).

Veuillez noter que nous n'agissons pas tant que nous ne recevrons pas confirmation de votre mandat et tant qu'une convention d'honoraires ne sera pas signée.

Tel que discuté, nous vous rappelons qu'il existe des délais de prescription dans le cadre desquels vous devez agir afin de ne pas perdre le droit d'exercer votre recours. Il est donc extrêmement important d'agir rapidement (*ou avant telle date, s'il s'agit d'un client*).

Veuillez prendre note qu'à défaut de recevoir communication de votre part d'ici le (_____), nous conclurons que vous avez décidé de ne pas aller de l'avant avec cette affaire, **aucune procédure ne sera émise** et nous fermerons notre dossier.

N'hésitez pas à communiquer avec le soussigné pour toute information supplémentaire. Nous espérons avoir l'occasion de vous représenter dans cette affaire.

Veuillez agréer, cher _____, l'expression de nos sentiments distingués.

Reçu (exemple à modifier selon les circonstances)

Parfois, il sera impossible, ou non indiqué, de transmettre une lettre au client potentiel (par exemple, un client qui vous consulte au sujet d'une possible séparation ou d'un divorce éventuel). Le reçu suivant peut alors être utile :

Le présent reçu atteste paiement de (*montant*) par (*nom du client*) pour une consultation en date du (*date*).

Il est entendu que ce paiement couvre uniquement la consultation précitée et que le cabinet (*nom du cabinet ou de l'avocat*) n'a pas encore été retenu pour agir. Il n'y donc aucune autre obligation de part et d'autre découlant de cette consultation.

Si par la suite vous décidez de retenir nos services, et si nous acceptons de vous représenter, une convention d'honoraires devra être signée.

(*nom de l'étude ou de l'avocat*)

Ces exemples sont inspirés de modèles publiés par Lawyers Mutual, Liability Insurance Company of North Carolina;

Tous ces exemples ont pour but d'éviter les malentendus entre client/avocat. L'utilisation de tels documents ne constitue pas, cependant, une garantie absolue contre les poursuites en responsabilité professionnelle. ☂

COMPTE-RENDU DE RÉCLAMATIONS

Vous êtes persuadé qu'une lettre qui confirmerait que vous n'agirez pas dans un dossier, adressée à la personne qui vous a consulté au sujet d'un appel possible d'une décision du tribunal est inutile, voire une perte de temps ?

Vous croyez qu'il n'est pas nécessaire de rappeler par écrit à un client l'imminence d'un délai parce que vous avez soulevé la question de la prescription à plusieurs reprises lors de vos conversations au sujet du dossier ?

Voici deux exemples de réclamations bien réelles qui démontrent qu'il est possible de réduire les risques d'être poursuivi en responsabilité professionnelle tout simplement en écrivant. Prendre quelques minutes pour confirmer qu'on n'a pas de mandat ou qu'on attend des instructions ou des documents de son client constitue un élément essentiel de prévention que les

avocats ont généralement tendance à négliger. Pourtant, personne, ni l'avocat, ni le client, n'y gagne lorsqu'il y a ambiguïté, comme en témoignent les anecdotes suivantes colligées parmi les réclamations récentes présentées au Fonds d'assurance.

L'absence de mandat

Le client consulte l'avocat au sujet de blessures subies lors d'une chute dans une entrée d'immeuble. L'avocat explique alors qu'une mise en demeure sera transmise au propriétaire de l'immeuble, mais qu'une expertise médicale devra être obtenue afin de soutenir les prétentions du client quant au préjudice subi. L'avocat signale au client l'urgence d'agir puisque la chute est survenue deux ans auparavant et que le délai de prescription est de 3 ans.

Une mise en demeure est transmise au propriétaire de l'immeuble, tel que convenu. Jugeant suffisant l'avertissement verbal transmis lors de la première entrevue quant à la prescription, l'avocat ne fait

aucune mise en garde écrite au client. Par la suite, faute d'avoir des nouvelles du client et des instructions précises de sa part, l'avocat ferme son dossier. Aucune action ne sera entreprise.

Deux ans plus tard, l'avocat est signifié d'une action en responsabilité professionnelle dans laquelle le demandeur lui reproche son inaction.

À RETENIR :

Même si la responsabilité de l'avocat n'a pas été retenue par le tribunal, puisque la preuve a révélé que l'avocat, dans les faits, n'avait jamais reçu un mandat clair d'agir, celui-ci aurait pu s'éviter bien des inconvénients – notamment d'avoir à se défendre dans le cadre d'un procès de 3 jours – tout simplement en confirmant **par écrit** sa mise en garde quant à la prescription et que, faute d'instructions de la part du client, le dossier serait fermé et aucune action ne serait intentée.

En attente des instructions du client

Le client consulte l'avocat au sujet d'une chute dans un escalier. Lors de cette entrevue, l'avocat explique le délai de prescription et le fait qu'une expertise médicale sera nécessaire afin d'établir les dommages. Le client accepte de se soumettre à ladite expertise et une convention d'honoraires et de mandat professionnel est alors signée.

Par la suite, sur réception du rapport médical, l'avocat expose au client une évaluation des dommages qui seraient probablement octroyés par un tribunal. Déçu, le client décide de réfléchir avant d'entreprendre les procédures.

Ce n'est qu'au lendemain de l'expiration du délai de prescription que le client communique enfin avec l'avocat pour se renseigner sur le statut de son dossier. Avant cette date, il n'y a eu aucune communication entre les parties.

Quelques mois plus tard, le client intente une poursuite contre l'avocat, lui reprochant son omission de produire les procédures appropriées dans le délai imparti.

À RETENIR :

Le tribunal conclut à la responsabilité de l'avocat. Dans les faits, le client avait mis son dossier de côté pour prendre soin de sa mère malade. Toutefois, selon la Cour : « Ce fait ne diminue en rien l'obligation du défendeur qui a accepté le mandat de réclamer à la

suite d'une chute. Dans ce cas, **il appartient à l'avocat** de vérifier l'intention réelle du client de n'entreprendre aucune procédure judiciaire avant l'expiration du délai de prescription et la meilleure manière, c'est l'envoi d'une lettre rappelant la date d'extinction du recours. »

Le juge ajoute : « L'avocat, c'est le professionnel auquel incombe le devoir d'agir avec prudence et diligence et à cette fin, il doit noter le délai de prescription et le réitérer au client qui manifeste une ambivalence dans son intention d'entreprendre une procédure. Le tribunal estime que dans l'exécution de son obligation de moyens, un avocat doit protéger celui qu'il conseille et s'assurer de la décision du client avant l'arrivée du délai fatal. » ☂

EN MÉMOIRE D'UN AMI ET COLLABORATEUR

Toute l'équipe du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec tient à présenter ses sincères condoléances aux proches du peintre Claude Thériage, décédé le 15 mai dernier.

Par le prêt gracieux de ses magnifiques œuvres, il a donné chaleur et vie au bulletin Praeventio et nous laisse le précieux souvenir d'une personnalité colorée, généreuse et profondément attachante, dont l'ensemble de son œuvre est le reflet.



PRÉCISION BULLETIN AVRIL 2008 : TEXTE RAPPORT DE GESTION

Dans le bulletin de prévention d'avril 2008, nous avons publié un extrait du rapport annuel 2007 du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec.

Veuillez noter que le rapport annuel complet, incluant les états financiers vérifiés, est disponible sur notre site Internet à l'adresse suivante : <http://www.assurance-barreau.com/fr/pdf/rapportAnnuel2007.pdf> ☂

Nominations au Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec



Me Marie-Josée Belhumeur
*est nommée directeur
du Service des sinistres*

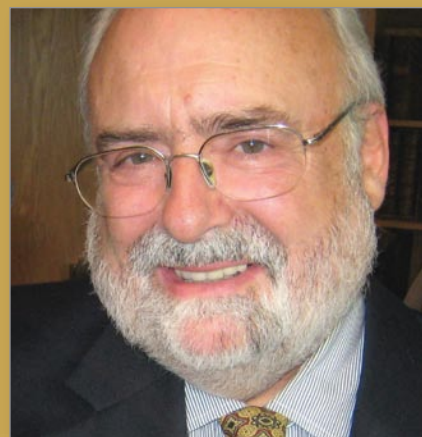


Me Monique Dupuis
*est nommée avocate
principale au Contentieux*

Me Maria De Michele
*est nommée directeur
du Contentieux*



Me Raymond Duquette
*est nommé conseiller
à la direction*



Me Bernard Faribault
*prend sa retraite après
41 ans de pratique du droit*

AVIS

Service de prévention

Me Isabelle Guiral, Coordonnateur aux activités de prévention
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec
445, boul. Saint-Laurent, bureau 300
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
Barreau 

Une version anglaise est aussi disponible sur demande. / An English version is available upon request.
Tous les bulletins Praeventio antérieurs sont disponibles à l'adresse suivante : www.assurance-barreau.com/fr/bulletin.html

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.