



PRÆVENTIO

« Crépuscule d'octobre », Claude Théberge

Novembre 2008 | Volume 9 | n° 6

SOMMAIRE

Règlement sur la délivrance des permis spéciaux	1
Ce n'est pas ce que vous dites, c'est ce qu'ils entendent ...	2
Vos dossiers contiennent-ils ce document ?	3

RÈGLEMENT SUR LA DÉLIVRANCE DES PERMIS SPÉCIAUX

Modifications à la police d'assurance

Le *Règlement sur la délivrance des permis spéciaux*, entré en vigueur le 26 juin 2008, ajoutera aux opérations du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle des risques supplémentaires afférents aux avocats formés à l'étranger et maintenant leur adhésion à leur barreau d'origine.

Après examen et en raison des multiples incertitudes liées à ces nouveaux risques, le Conseil général du Barreau, sur recommandation du conseil d'administration du Fonds d'assurance, a adopté, lors de sa réunion du 25 septembre dernier, un amendement à la police dans le but de limiter la couverture, pour les titulaires des permis spéciaux, aux seuls services autorisés par ces permis et à un (1) million de dollars par sinistre.

Rappelons que ces **permis spéciaux**, qui visent à faciliter la mobilité des avocats, sont de trois ordres :

- a) le permis spécial de conseiller juridique canadien permet au titulaire, sous réserve de son inscription au tableau de l'Ordre, d'exercer les activités suivantes pour le compte d'autrui :
 - 1° : donner des consultations et des avis d'ordre juridique portant sur le droit de la province ou du territoire du Canada où il est légalement autorisé à exercer la profession d'avocat et sur les matières de compétence fédérale ;
 - 2° : préparer et rédiger un avis, une requête, une procédure et tout autre document de même nature destiné à servir dans une affaire devant les tribunaux, mais uniquement sur les matières de compétence fédérale ;
 - 3° : donner des consultations et des avis d'ordre juridique portant sur le droit international public ;
 - 4° : plaider ou agir devant tout tribunal, mais uniquement sur les matières de compétence fédérale.
- b) le permis spécial de conseiller juridique d'entreprise permet au titulaire, sous réserve de son inscription au tableau de l'Ordre, d'exercer pour le compte de

son employeur ou de ses filiales, les activités décrites au paragraphe 1 de l'article 128 de la *Loi sur le Barreau*.

- c) le permis spécial de conseiller juridique étranger permet au titulaire, sous réserve de son inscription au tableau de l'Ordre, d'exercer les activités suivantes pour le compte d'autrui :
 - 1° : donner des consultations et des avis d'ordre juridique portant sur le droit applicable dans l'État où il est légalement autorisé à exercer la profession d'avocat ;
 - 2° : donner des consultations et des avis d'ordre juridique portant sur le droit international public.

Le texte intégral amendé de la police entrée en vigueur le 25 septembre 2008 est disponible à l'adresse suivante : http://www.assurance-barreau.com/fr/pdf/police_barreau.pdf 

CE N'EST PAS CE QUE VOUS DITES, C'EST CE QU'ILS ENTENDENT ...

« Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous avez envie d'entendre, ce que vous croyez entendre, ce que vous entendez, ce que vous avez envie de comprendre, ce que vous comprenez, il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même... »

Bernard Werber, *Le père de nos pères*

Comment se sent-on lorsque l'on est un client dans un bureau d'avocat ? Malheureusement, ce n'est pas un sujet qui est enseigné sur les bancs d'école. Certains avocats y pensent de temps à autre ; d'autres, emportés par le rythme effréné de la pratique, ne s'en préoccupent pas.

Pourtant, il est essentiel de reconnaître que, la plupart du temps, les clients ne consultent pas un avocat par plaisir ! Ils ont un problème, un important problème à leurs yeux. Ils ont besoin d'aide (par exemple, ils ont reçu des procédures) ou ils doivent faire face à d'importantes difficultés (par exemple, ils ont perdu leur emploi) ou encore, ils s'apprêtent à prendre un risque (par exemple, ils se lancent en affaires). Ils sont donc gênés, nerveux, inquiets, voire même effrayés. Pour ajouter au stress vécu, les honoraires et frais professionnels ne sont généralement pas prévus au budget.

Confrontés à un système qu'ils ne connaissent pas, les clients se présentent ensuite généralement au cabinet, armés d'idées préconçues sur les avocats et le processus judiciaire, ayant au surplus plusieurs attentes irréalistes (*Ma voisine n'aura jamais besoin de travailler vu sa pension alimentaire ; je veux la même chose !*).

Une fois assis dans le bureau de l'avocat, se trouvant toujours en terrain inconnu, les clients se font alors bombarder d'informations : procédures, délais, conseils... dans une langue dont les termes sont parfois incompréhensibles (injonction, *subpoena*, dépens, etc.). Pas étonnant qu'ils ne retiennent pas tout ce qui a été dit !

Bref, toutes ces émotions, attentes et idées préconçues font en sorte que des obstacles aux communications avocat-client risquent de se multiplier.

Il peut donc y avoir une nette différence entre ce que vous avez dit au client et ce qu'il a entendu. Or, en matière de prévention en responsabilité professionnelle, le fait d'affirmer d'avoir pourtant dit une chose au client ne suffit généralement pas.

Il est de notre devoir de veiller à ce que le client entende (et comprenne) ce que

nous lui avons dit. Voici quelques suggestions pour que le client entende ce que vous lui dites :

- Il est important d'établir un bon rapport avec le client dès le départ. Assurez-vous que le client est à l'aise. Soyez attentif, courtois, modérément compatissant et réceptif à ses besoins. Faites de l'écoute active : répétez certains mots ou phrases afin que le client sache que vous avez compris ce qu'il vous a dit. Une fois que le client a confiance que vous êtes à son écoute, il sera alors en mesure d'absorber l'information communiquée.
- Favorisez les rencontres face à face avec le client afin de vérifier que l'information communiquée est bien comprise. De telles rencontres permettent non seulement de meilleures communications,

mais aussi de démystifier les avocats et le processus judiciaire.

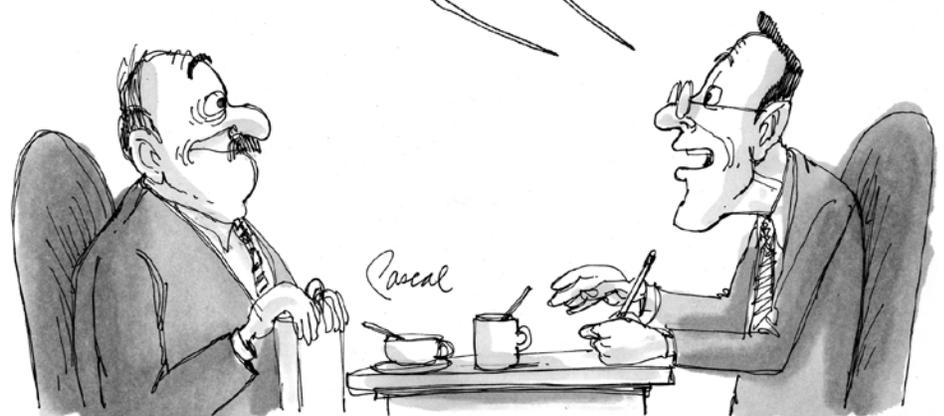
- Dédiez suffisamment de temps et d'attention au client afin de vous assurer que vous comprenez ses questions, et que le client comprend vos réponses.
- Ce n'est pas parce que deux personnes ont des problèmes juridiques similaires qu'elles ont les mêmes besoins de communication. Ne traitez pas tous vos clients de la même façon ! Des différences au niveau de la langue maternelle, de la culture, de l'âge, de l'éducation et de l'expérience peuvent avoir un impact sur ce qui est saisi. Vous devez ajuster votre façon d'échanger suivant ces facteurs et ne pas compter sur l'aide du client à cet égard, celui-ci pouvant prendre pour acquis ce que vous poserez les questions

CE QUE VOUS DITES À VOTRE CLIENT :

Votre cause est plus ou moins bonne, en raison de la négligence de vos employés envers la partie adverse... Bref, c'est loin d'être gagné d'avance !

CE QU'IL A DÉCIDÉ DE COMPRENDRE :

Votre cause est ~~plus ou moins~~ bonne, en raison de la négligence de ~~vos~~ employés ~~envers~~ la partie adverse... Bref, c'est ~~loin d'être~~ gagné d'avance !



pertinentes, ou pouvant être trop gêné pour intervenir.

- Dissipez les idées préconçues du client en les explorant dès la première rencontre et abordez tout doute ou crainte.
- À chaque échange avec le client, expliquez-lui de façon précise, explicite et en langage clair ce que vous allez faire, pourquoi, dans quels délais et combien de temps cela va prendre. Soyez franc et direct. Résistez à la tentation d'amortir l'impact de mauvaises nouvelles ou d'aspects plus négatifs du dossier, ou de sous-informer. Faites attention de ne pas promettre un résultat improbable ou impossible. La plus grande prudence s'impose puisque, fréquemment, les gens retiennent simplement ce qu'ils veulent entendre quant à la question des résultats prévisibles ou anticipés.
- Ne prenez jamais pour acquis qu'une information a été bien comprise ou qu'une affaire est évidente et que vous n'avez pas à l'expliquer.

■ Par crainte de démontrer leur ignorance, les clients vont parfois hocher la tête et vous répondre qu'ils ont compris même s'ils n'ont aucune idée de ce que vous venez de dire. Évitez les reproches du type « *Mon avocat ne m'a jamais expliqué cela !* » en vérifiant la compréhension du client par des questions ouvertes. Ainsi, au lieu de dire « Avez-vous compris ? » ou « Est-ce que ça va ? » ou « Vous me suivez ? », demandez : « Que pensez-vous de... ? ».

■ Encouragez les gens à vous poser des questions en spécifiant : « *J'imagine que vous avez beaucoup de questions pour moi* », avant de mettre fin à une entrevue.

■ Enfin, il arrive que les clients doutent d'avoir compris dès qu'ils quittent le bureau de leur avocat. Soyez disponible et invitez vos clients à ne pas hésiter à communiquer avec vous, par la suite, dans de telles circonstances.

■ Le client doit gérer plusieurs émotions à la fois, tout en assimilant de l'information et des concepts parfois difficiles à saisir. Pour vous assurer que le client n'oublie pas ce qui a été dit, il est capital de lui communiquer l'information par écrit et de documenter les conseils prodigués.

Les malentendus entre avocats et clients sont la source principale des réclamations en matière de responsabilité professionnelle. Une mauvaise gestion des attentes du client et de mauvaises communications de la part de l'avocat peuvent faire naître chez le client l'impression que son dossier n'a pas reçu toute l'attention requise et que l'avocat a commis une erreur. Comme les possibilités de malentendus peuvent survenir à toute étape du mandat, nous devons sans cesse nous assurer que ces possibilités sont réduites au minimum. Pour ce faire, il faut veiller constamment à ce que ce qui a été dit par l'avocat et ce qui a été compris par le client s'harmonisent. ☂

VOS DOSSIERS CONTIENNENT-ILS CE DOCUMENT ?

Une des choses les plus importantes qu'un avocat puisse faire est de bien documenter le dossier de son client.

Tel qu'indiqué à maintes reprises dans les bulletins de prévention, les lettres au client confirmant la nature du mandat, les conseils donnés, les décisions qui ont un impact sur les attentes ainsi que les décisions stratégiques prises constituent un élément fondamental de prévention.

Évidemment, toute activité dans un dossier ne justifie pas nécessairement l'envoi d'une lettre au client. Néanmoins, il faut quand même en garder trace.

Ainsi, entre le début du mandat et la fin du dossier, toute communication, rencontre, conversation téléphonique, message téléphonique reçu et laissé, devrait idéalement faire l'objet d'une note au dossier.

Il ne faut pas se fier à sa mémoire ou sur le fait que le client nous inspire confiance. Notons entre autres que les poursuites ne sont pas nécessairement entamées au lendemain de la prétendue « faute » (rappelons que le délai de prescription en matière de responsabilité professionnelle est de 3 ans). De plus, il est fort possible que même un client averti atteste qu'il ne se souvient pas d'une conversation, n'a pas compris la conversation ou a un souvenir complètement différent de celui de l'avocat quant au déroulement du dossier et ce, sans parler de malhonnêteté.

Tant pour le client que pour l'avocat, le dossier devrait donc dépendre toute l'histoire.

D'une part, l'avocat ne sera pas nécessairement le seul à travailler dans le dossier. Des notes claires et précises permettent la poursuite du travail en l'absence de l'avocat, et ce, dans le meilleur intérêt du client.

D'autre part, des notes écrites sur des communications verbales permettent généralement de réduire les malentendus.

En somme, un dossier bien organisé permet un meilleur service au client.

Évidemment, en cas de reproche, l'avocat sera à même de se défendre avec certitude et conviction.

Une note au dossier peut donc avoir un impact énorme sur une réclamation ou dans le cadre d'une poursuite en responsabilité professionnelle.

Voici quelques suggestions :

- La note doit être datée (incluant l'année) et indiquer son auteur ;
- La note doit être lisible. Dans la mesure du possible, la faire dactylographier ;
- La note doit être compréhensible pour quelqu'un d'autre. Faites une note au dossier que l'on sera à même de comprendre dans 3, 4, 5, 6, 7 ans... ;
- La note doit faire état de la durée de la rencontre/conversation et de la présence d'autres personnes, le cas échéant ;

PRÆVENTIO

- La note doit faire état des faits importants, conseils donnés et/ou ce qui doit être fait et dans quels délais ;
- Si la conversation porte sur un document, par exemple un projet de consentement, la note doit y faire référence et le document doit être clairement identifié ;
- Dans la mesure du possible, utilisez un formulaire-type, de couleur distincte, afin qu'il soit facilement repérable (évités les notes inscrites sur d'autres documents, tels que d'anciennes lettres, factures, verso de la feuille de temps, etc. !);
- Assurez-vous que tous les membres de votre personnel (réceptionniste, adjointe, jeune avocat, stagiaire, etc.) documentent le dossier de la même manière ;

Le nombre de réclamations qui reposent essentiellement sur une question de crédibilité quant à ce qui aurait été dit est franchement étonnant. Développer la discipline nécessaire pour bien documenter son dossier permet d'éviter de faire l'objet d'un tel type de réclamation. Du point de vue de la responsabilité professionnelle, il s'agit donc d'une pratique essentielle. ☂

Inspirez-vous du modèle suivant :

NOTE AU DOSSIER

No dossier :	
Avocat ou autre membre du personnel :	
Date :	
Rencontre/conversation téléphonique avec :	
Durée :	
Sujet :	
Conseils :	
Actions requises :	
Délais :	

Note: modèle adapté de « *Memo the file !!* » CLIA, Issue No 10, Bulletin No 52.

AVIS

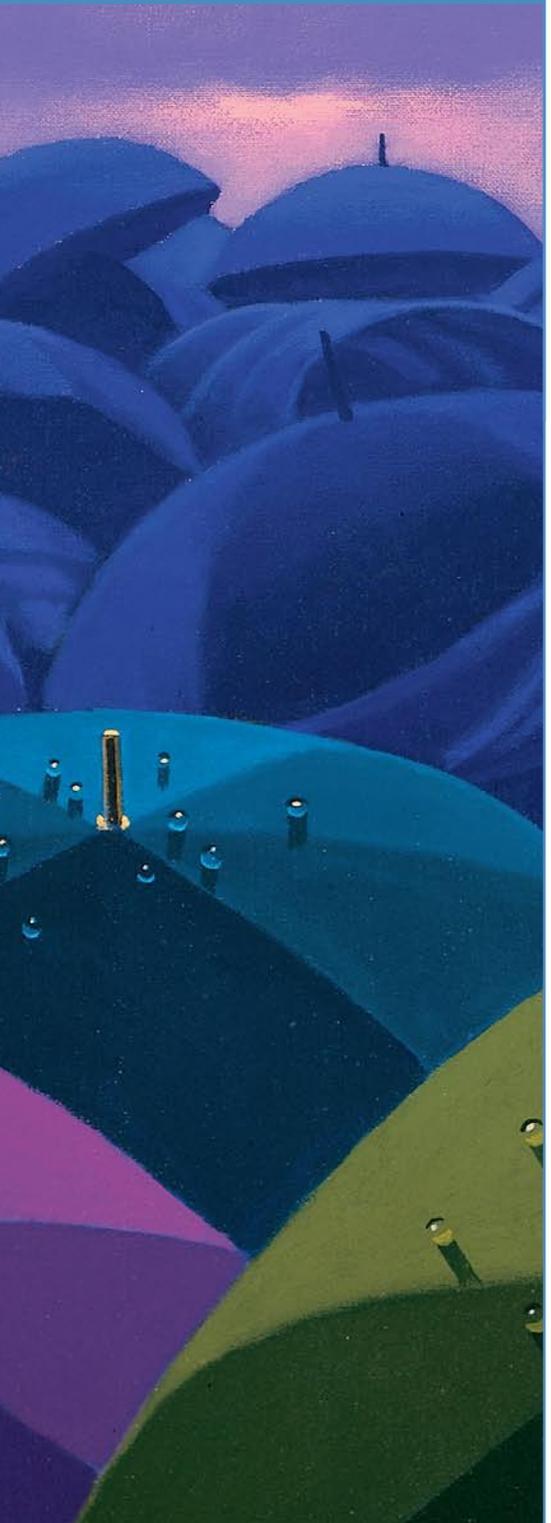
Service de prévention

M^e Isabelle Guiral, Coordonnateur aux activités de prévention
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec
445, boul. Saint-Laurent, bureau 300
Montréal (Québec) H2Y 3T8
Téléphone : (514) 954-3452 ou 1-800-361-8495, poste 3285
Télécopieur : (514) 954-3454
Courriel : assuranceresponsabilite@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 Præventio 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.