



PRÆVENTIO

© Œuvre de Claude Théberge

Évitez de promettre des résultats. S'il faut en promettre, restez en deçà de ce que vous jugez assuré. On ne vous en voudra pas d'apporter plus que vous n'avez promis; on ne vous pardonnera jamais de n'avoir pas donné ce que vous annonciez.

Auguste Detoef

QU'EST-CE QUE VOS CLIENTS ATTENDENT DE VOUS?

Vous êtes-vous déjà demandé ce que vos clients attendent de vous? Certes, ceux-ci s'attendent à recevoir d'avocats spécialisés et compétents, de judicieux conseils juridiques leur permettant de prendre une décision éclairée, mais ça ne s'arrête pas là. De nos jours, les clients sont de plus en plus informés et leurs attentes n'en sont que plus grandes.

La procédure et les règles changent. La technologie, omniprésente, apporte et continuera d'apporter des changements à la profession. Face à la surabondance des services juridiques à prix traditionnels ou élevés, certains diront même parfois très élevés, la profession n'en devient qu'un véritable défi! Il faut donc trouver le moyen de garder ses clients, non seulement en se pliant davantage à leurs demandes, mais en revoyant nos modèles d'affaires et en se demandant ce que nos clients attendent de nous!

Cela peut se traduire par une offre de nouveaux services, qui inclura nécessairement de travailler mieux, moins cher et plus vite en utilisant la technologie et en offrant des services plus abordables ou en explorant des modes alternatifs de facturation. Mais, est-ce suffisant? Il faudrait leur demander... Voici quelques mesures proactives qui pourraient faire toute la différence et apporter un complément de valeur à vos services :

- Informez-vous des besoins de votre client pour la croissance à court et à long terme et le succès de son entreprise;
- Fournissez-lui des conseils fiables sur les problèmes qu'il peut rencontrer et sur la façon de gérer une situation;
- Circonscrivez la nature et l'étendue du mandat confié;

Décembre 2014 | Volume 15 | n° 5

SOMMAIRE

Qu'est-ce que vos clients attendent de vous? 1

Technologies de l'information : La sécurité avant tout! 2

Une réclamation pour dommages punitifs ou exemplaires : cela sert-il toujours l'intérêt du client? 3

Formation gratuite
Maîtres en affaires! 3

Calendrier
Hiver 2015

- Informez-le des coûts approximatifs et prévisibles de vos services, dans un langage clair, et ce, tout au long du mandat;
- Assurez-vous qu'il comprend bien la portée de ses engagements financiers et les services qui seront rendus, avec son consentement;
- Informez-le des conséquences pécuniaires en cas d'échec de son recours;
- Faites-le participer davantage au mandat qui vous est confié en lui offrant la possibilité de faire lui-même une partie du travail afin de réduire les coûts;
- Confirmez par écrit, les instructions reçues, les décisions stratégiques, les conseils prodigués, ceux retenus et ceux rejetés par le client;

- Transmettez-lui copie de tous les documents reçus ou expédiés et informez-le de leur signification et de leur but;
- Confirmez par écrit, idéalement chaque trimestre ou selon le cas, les communications ou décisions qui ont un impact sur ses attentes, quant aux coûts, quant aux délais et quant aux résultats;
- Facturez-le pour vos services conformément à l'entente intervenue;
- Dans la mesure du possible, donnez-lui ce qu'il vous demande et répondez à ses besoins; et
- Veillez à ses intérêts.

Ne soyez pas seulement réactifs, mais soyez proactifs dans votre pratique et donnez à vos clients ce qu'ils attendent de vous. Prévenez ainsi les reproches et les poursuites en responsabilité professionnelle! ☂

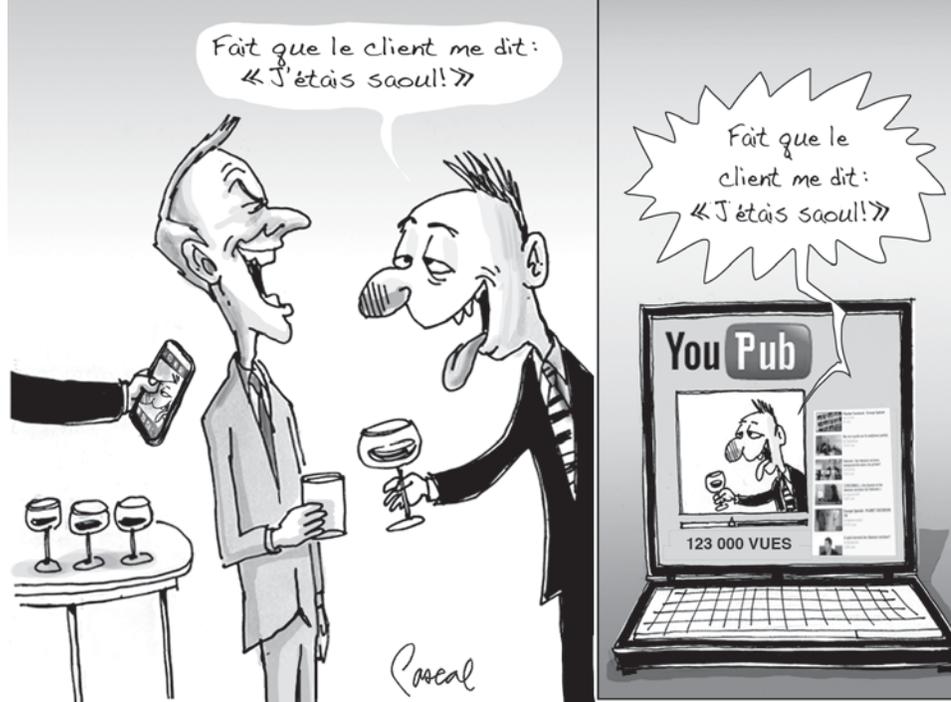
Par *Me Andrew Penhale*
Directeur du Service des sinistres

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION : LA SÉCURITÉ AVANT TOUT!

La pratique du droit a beaucoup évolué au cours des dernières années. En effet, alors qu'il était habituel de recevoir des quantités importantes d'informations d'un client sur papier il y a à peine cinq ans, aujourd'hui, la majorité des informations obtenues du même client le sera plutôt sur support informatique.

Les dangers insoupçonnés des technologies de l'information

Les accrocs au devoir de confidentialité pourraient avoir des effets...



Devrions-nous être préoccupés par cette nouvelle réalité? Seulement si vous avez à cœur la protection des informations confidentielles reçues de vos clients. À noter, toutefois, que le Code de déontologie des avocats prévoit, à son article 3.06.03 que : « *L'avocat doit prendre les moyens raisonnables pour faire respecter le secret absolu des confidences qu'il reçoit dans l'exercice de sa profession par toute personne qui coopère avec lui ou exerce ses activités au sein de la société où il exerce ses activités professionnelles.* » D'où l'importance de s'assurer que les données conservées sur votre réseau informatique soient sécurisées. Le contraire pourrait avoir des conséquences désastreuses sur votre pratique, que ce soit en raison d'un arrêt temporaire de vos opérations en raison d'une perturbation de votre réseau informatique ou encore, la perte d'informations confidentielles de vos clients qui pourrait entraîner des poursuites en responsabilité professionnelle ou encore une plainte déontologique contre vous.

L'utilisation des technologies de l'information requiert donc que vous preniez toutes les précautions nécessaires pour réduire les risques que de telles situations surviennent. Pour ce faire, il est primordial de comprendre et d'identifier les risques liés à l'utilisation des technologies de l'information et de mettre en place des pratiques de gestion appropriées de même que de vous équiper des technologies appropriées et adaptées à votre situation.

Plusieurs mesures préventives peuvent évidemment être mises en place pour protéger votre réseau informatique lesquelles pourront varier selon votre situation. Toutefois, certaines mesures préventives devraient être prises par tous comme l'utilisation d'un logiciel antivirus polyvalent mis à jour réguli-

rement, la mise à jour des logiciels que vous utilisez et l'utilisation de mots de passe pour accéder à votre système. De surcroît, il y aurait lieu d'effectuer une sauvegarde régulière de toutes les données emmagasinées sur votre réseau informatique.

Toutefois, vous aurez beau mettre en place toutes les mesures de protection possibles, celles-ci ne vous seront que de très peu d'utilité si vous négligez de mettre en place une politique relative à l'utilisation des technologies de l'information et des communications à l'interne et de vous assurer qu'elle est suivie par tous les membres de votre étude sans exception. ☂

Par Me Luk Dufort, analyste
Service des sinistres

UNE RÉCLAMATION POUR DOMMAGES PUNITIFS OU EXEMPLAIRES : CELA SERT-IL TOUJOURS L'INTÉRÊT DU CLIENT?

Dans l'arrêt *Quantz c. ADT Canada inc.*¹, le Juge Dalfond écrivait en 2002 :

« (...) des dommages exemplaires ne peuvent être accordés au Québec que lorsqu'un texte de loi le prévoit explicitement. (...) À cet égard, il y a lieu de déplorer une tendance récente chez les plaideurs d'inclure dans leurs actions, indépendamment de la nature du préjudice, une réclamation en dommages exemplaires. Il n'y a pas lieu d'accorder ces demandes, sauf dans les cas où une loi le prévoit (...). »

Vraisemblablement, plusieurs avocats oublient ou ne tiennent tout simplement pas compte des propos du Juge Dalfond lorsque vient le temps de produire une

• FORMATION GRATUITE • MAÎTRES EN AFFAIRES! •

Plus que quelques mois avant la fin de la 3^e période de référence

La troisième période de référence de formation continue se terminera le 31 mars 2015. Il vous reste à peine plus que trois mois pour remplir votre obligation de compléter vos 30 heures de formation. Alors pourquoi ne pas profiter de cette formation accréditée **offerte gratuitement** par le *Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec* pour une durée de 3 heures?

Que vous soyez débutant ou professionnel aguerri, **Maîtres en affaires!** s'adresse à vous tous, peu importe le domaine de droit dans lequel vous pratiquez.

Profitez de cette opportunité pour remplir vos obligations de formation continue sans frais et faites vite puisque les places sont limitées!

Date	Lieu	Heure	Heures accréditées
30 janvier 2015	Sherbrooke (Grand Hôtel Times)	9 h – 12 h	3 h
5 février 2015	Gatineau (Sheraton Four Points)	9 h – 12 h	3 h
19 février 2015	Longueuil (Université de Sherbrooke – Campus de Longueuil)	9 h – 12 h	3 h
20 février 2015	Saint-Jérôme (Best Western)	9 h – 12 h	3 h
26 février 2015	Laval (Hôtel Sheraton)	9 h – 12 h	3 h
27 février 2015	Montréal (Hôtel InterContinental)	9 h – 12 h	3 h
20 mars 2015	Québec (Château Laurier)	9 h – 12 h	3 h

Pour vous inscrire, rendez-vous sur le site Web du Barreau du Québec à www.barreau.qc.ca à *Formation continue / Formations offertes par le Barreau / Cours en salle / MAÎTRES EN AFFAIRES!* (en descendant par ordre alphabétique) en choisissant la date et le lieu appropriés. **POUR TOUTE QUESTION, vous pouvez contacter Me Guylaine LeBrun au 514 954-3452.** ☂

requête introductive d'instance. En effet, nombreux sont les juristes qui ajoutent automatiquement une réclamation pour dommages punitifs ou exemplaires, et ce, sans aucune réflexion sur son bien-fondé.

Or, il y a des conséquences à réclamer des dommages punitifs ou exemplaires, auxquelles ne songent pas toujours les plaideurs au moment de la rédaction d'une requête introductive d'instance. Parmi celles-ci, notons l'augmentation

1 – *Quantz c. ADT Canada Inc.*, 2002 CanLII 41216 (QC CA), au paragraphe 37; AZ-50142304; J.E. 2002-1648; REJB 2002-33495; [2002] R.J.Q. 2972.

des dépens qui devront être défrayés par le client en cas de rejet de son recours. L'article 42 du *Tarif des honoraires judiciaires des avocats*² prévoit un honoraire additionnel de 1 % sur l'excédent de 100 000 \$ dans le cas d'une demande dont la somme ou la valeur en litige est supérieure à 100 000 \$. En ajoutant une réclamation en dommages exemplaires, vous pourriez ainsi faire passer la réclamation de votre client à plus de 100 000 \$, à moins que la demande excède déjà cette somme, auquel cas vous ferez encore grimper le montant du mémoire de frais que devra peut-être déboursier votre client. Notons cependant que la *Loi instituant le nouveau Code de procédure civile*,³ qui n'est toutefois pas encore en vigueur, viendra abroger ce tarif⁴.

Une réclamation en dommages punitifs ou exemplaires peut également créer des attentes injustifiées chez votre client. Par exemple, lorsque vous réclamez la somme de 200 000 \$, dont 50 000 \$ en dommages exemplaires, il est possible que votre client évalue sa réclamation à 200 000 \$, bien que vous lui ayez émis une opinion à l'effet que sa réclamation pour dommages exemplaires ne serait pas accueillie. Ses attentes seront plus élevées que la valeur réelle de son recours et il pourrait être déçu par un éventuel règlement ou un jugement qui ne lui accorderait aucune somme pour sa réclamation en dommages exemplaires. Ce n'est pas l'objet du présent article, mais il importe de mentionner que le même raisonnement s'applique aux réclamations pour honoraires extrajudiciaires⁵.

Ajoutons que dans certaines circonstances particulières, il pourrait être dans l'intérêt de votre client de ne pas présenter une demande en dommages punitifs, et ce, même si cette réclamation était justifiée en droit. De fait, l'article 49 de la *Charte des droits et libertés*⁶ prévoit que pour obtenir une condamnation pour dommages-intérêts punitifs, il faut démontrer une atteinte illicite et intentionnelle. En plaidant l'atteinte illicite et

intentionnelle du défendeur, vous pourriez faire en sorte que la police d'assurance de ce dernier, s'il est assuré, ne trouverait plus application. Certes, vous obtiendrez un jugement d'une valeur plus élevée, mais vous courez le risque que le débiteur soit moins solvable à la suite de la négation de couverture de son assureur.

Enfin, l'entrée en vigueur prochaine du nouveau *Code de procédure civile* prévoit la possibilité, pour une partie, de présenter une requête en irrecevabilité partielle⁷. Le défendeur pourrait ainsi demander, à un stade préliminaire, l'irrecevabilité de la réclamation en dommages punitifs ou exemplaires, ce qui engagerait des frais inutiles pour votre client.

Pourquoi ne pas tenter d'éviter un débat que nous savons déjà perdu d'avance?

Voilà pour quels motifs nous vous suggérons, au moment de rédiger votre prochaine requête introductive d'instance, de bien réfléchir avant d'y inclure une requête en dommages punitifs ou exemplaires.

L'intérêt de la justice et celui de votre client n'en seront que mieux servis. ☂

2 – *Tarif des honoraires judiciaires des avocats*, RLRQ, c. B-1, r. 22.

3 – *Loi instituant le nouveau Code de procédure civile*, L.Q. 2014, c. 1, sanctionnée le 21 février 2014.

4 – *Ibid*, article 832.

5 – *Viel c. Entreprises immobilières du terroir Ltée*, 2002 CanLII 41120 (QC CA); AZ-50124437; J.E. 2002-937; REJB 2002-31662; [2002] R.J.Q. 1262; [2002] R.R.A. 317.

6 – *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12.

7 – Précité, note 3, article 168 alinéa 2.

Nos Meilleurs Vœux

L'équipe du Fonds d'assurance vous souhaite un magnifique temps des fêtes et une année 2015 remplie d'activités riches en succès!

AVIS

Service de prévention

M^e Guylaine LeBrun, Coordonnateur aux activités de prévention
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec

445, boulevard Saint-Laurent, bureau 300

Montréal (Québec) H2Y 3T8

Téléphone : 514 954-3452

Télécopieur : 514 954-3454

Courriel : guylaine.lebrun@farpbq.ca

Visitez notre site Internet : www.farpbq.ca

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.farpbq.ca/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. Le masculin désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

Ce **Bulletin de prévention** est publié par le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec.