



PRÆVENTIO

© « Noël Octant », Claude Théberge

Décembre 2012 | Volume 13 | n° 5

SOMMAIRE

Votre site Web et votre responsabilité	1
Action en recouvrement d'honoraires? Soyez conscient des risques!	2
Appels téléphoniques et rencontres	3
L'administration de la preuve électronique (eDiscovery)	3
Maîtres en affaires! Formation gratuite	4

Calendrier
hiver et
printemps

Qui pense peu, se trompe beaucoup.

Léonard de Vinci

Nos meilleurs vœux

L'équipe du Fonds d'assurance vous souhaite une année 2013 exceptionnelle, que ce temps des fêtes soit pour vous tous une période légitime de repos nécessaire à une reprise de vos activités riches en succès et en satisfaction professionnelle, en vous rappelant qu'assurance rime avec vigilance!

VOTRE SITE WEB ET VOTRE RESPONSABILITÉ

En janvier 2012, l'Internet ou le Web comptait plus de 580 millions de sites, dont plus de 175 millions considérés comme actifs¹. Assez impressionnant! Et c'est encore plus impressionnant de savoir qu'Internet permet d'atteindre un vaste public et bien évidemment, une clientèle éventuelle. Ainsi, de plus en plus d'avocats et de bureaux ont décidé d'implanter sur ce réseau leur propre site Web. On y retrouve notamment de l'information sur le cabinet, l'expertise qui y a été développée et quelques renseignements juridiques d'ordre général. On y retrouve également un lien permettant aux internautes d'entrer en contact avec le cabinet ou l'un de ses membres, que ce soit pour faire part de commentaires ou pour poser une question plus précise.

Certaines règles de conduite adoptées dès l'élaboration de ce site diminuent le risque que la responsabilité des avocats puisse être engagée relativement aux informations qui s'y trouvent.

Il est impératif d'y préciser la localisation géographique du bureau, afin de ne pas induire en erreur, par exemple, sur l'applicabilité des règles énoncées.

De plus, une copie de toute l'information contenue sur le site doit être conservée. En cas de litige, vous devez pouvoir fournir en tout temps, une preuve imprimée du contenu du site, à un moment précis.

Nous vous recommandons d'inclure un avertissement précisant que l'information contenue, bien qu'elle soit de nature juridique, ne constitue pas un avis juridique et que de plus, l'envoi d'un courrier électronique comportant une question précise n'a pas pour effet d'établir automatiquement une relation avocat/client et n'induit pas non plus votre acceptation d'un mandat quelconque.

Ces quelques précisions apportées au site Web devraient vous aider à prévenir tout reproche formulé éventuellement par un internaute! ☂

1 – Sources : Wikipédia et « January 2012 Web Server Survey | Netcraft ».

ACTION EN RECouvreMENT D'HONORAIRES? SOYEZ CONSCIENT DES RISQUES!

Le nombre de réclamations en responsabilité professionnelle qui surviennent au moment du recouvrement des honoraires est réellement surprenant. Les clients se défendent de plus en plus souvent de devoir quelques honoraires, en soutenant, à tort ou à raison, qu'une faute professionnelle a été commise. Les honoraires représentent une source de conflits importants entre les avocats et leurs clients.

Devant le nombre croissant des reproches formulés en matière de facturation, il convient d'adopter une approche préventive afin d'éviter que le client devienne un ex-client.

Dès l'acceptation du mandat, il est nécessaire de vérifier si votre client a véritablement les moyens de s'offrir vos services, notamment en évaluant sa réaction lors de votre estimation du coût prévisible de vos honoraires et lors de votre demande d'avance, et de confirmer par écrit l'entente prise quant aux honoraires.

En cours de mandat, une facturation régulière et détaillée doit être transmise au client. Ne laissez pas les arrérages s'accumuler, évitez que votre client ne soit pris par surprise. L'envoi de comptes intérimaires constitue un bon moyen de prévenir les reproches éventuels et d'informer votre client du travail accompli, tout en lui permettant de constater l'ampleur de son dossier.

Pour atteindre ces objectifs sans trop de difficultés et sans que la tâche soit trop lourde, particulièrement si votre facturation se fait au taux horaire, consignez votre emploi du temps quotidiennement. Les nombreux logiciels de soutien à la gestion de cabinet offerts sur le marché facilitent cette tenue de temps et réduisent les manipulations nécessaires en offrant des fonctionnalités de comptabilité intégrées. Si vous préférez, gardez simplement sur votre bureau une feuille de temps sur laquelle vous indiquerez vos heures de travail. Vous pourrez ainsi y inscrire le temps consacré à chacun des dossiers au cours de la journée, ainsi que le type de travail effectué. Cette inscription quotidienne de votre emploi du temps devrait être remise à votre Service de comptabilité toutes les semaines. Chaque avocat de votre cabinet devrait respecter cette règle.

Le compte doit être révisé avant d'être expédié au client. Cette révision doit être effectuée par l'avocat responsable du dossier. Elle permet notamment d'y retracer des erreurs ou de corriger une note d'honoraires pour qu'elle soit conforme à une entente particulière que vous auriez pu conclure.

Deux moyens efficaces, suggérés par des assurés, peuvent être mis en place pour éviter les malentendus au sujet des honoraires :

*« Informez les avocats de ne pas s'engager à financer un dossier,
c'est-à-dire à payer les frais d'expertise. »*
« Exiger de plus substantielles avances. »

Enfin, un des avocats de votre bureau (ou plusieurs d'entre eux si l'ampleur de la tâche le justifie) devrait assumer la responsabilité de revoir mensuellement tous les comptes en souffrance. Il est inutile de reporter indéfiniment cette pénible tâche. Plus vous retardez ce travail, plus la perception est ardue. Une dette importante peut sembler insurmontable à votre client. Attaquez-vous à ce problème sans plus attendre : dès qu'un client tarde indûment à acquitter votre compte, contactez-le afin d'en connaître la raison. Tentez d'en arriver à une entente en établissant, par exemple, des modalités de paiement, et ce, avant que les arrérages ne deviennent trop importants. Fournissez-lui le détail du travail accompli et répondez à toutes ses questions promptement.

Si en dépit de vos efforts, votre client néglige d'acquitter le solde dû, cela peut cacher un mécontentement à l'égard de la qualité des services rendus. Dans ce cas, il vous est toujours loisible de cesser d'agir pour ce client, en l'informant par écrit de ce fait et des conséquences (Voir Bulletin *Praeventio* Octobre 2012 : Mandat : acceptation, refus, retrait et fin).

Une fois toutes ces mesures prises, vous êtes sur la bonne voie pour éviter ce type de réclamations.

Si malgré tout, vous devez tenter une action en recouvrement d'honoraires, il vous faut être conscient des risques de faire à votre tour l'objet de procédures judiciaires, par la voie d'une demande reconventionnelle. Ainsi, il est nettement préférable, lorsque les circonstances s'y prêtent, de s'entendre à l'amiable avec votre client. ☂



Par contre, l'interlocuteur ne doit pas avoir l'impression que son appel lui sera retourné dans les prochaines minutes si ce n'est pas le cas. Assurez-vous qu'une plage de temps réaliste lui soit donnée. Il faut aussi porter une attention particulière à l'utilisation des boîtes vocales. Le message d'accueil doit être clair et précis. Par exemple, ne laissez pas entendre que vous êtes absent de votre bureau pour quelques minutes alors que vous êtes en vacances annuelles pour trois semaines.

Le moment où vous rencontrez votre client est également important. Il doit sentir que vous lui consacrez toute votre attention et que ses intérêts sont pris à cœur : après tout, n'a-t-il pas le dossier le plus important ? Évitez de le faire attendre et demandez à ce qu'on ne vous dérange pas durant cette rencontre.

APPELS TÉLÉPHONIQUES ET RENCONTRES

Une plainte, maintes et maintes fois répétée par les clients à l'encontre de leur avocat, est que les avocats ne retournent pas leurs appels et qu'ils sont sans cesse interrompus lors des rencontres.

Imposez-vous comme règle de conduite de rappeler dans les 24 heures ou, si vous ne pouvez le faire, demandez à votre adjointe ou encore à un autre avocat de votre bureau de communiquer avec le client afin de lui expliquer que vous ne pourrez le joindre avant un moment précis. Cette personne pourra prendre un message détaillé et vous vous empresserez de rappeler dès que vous en aurez l'occasion.

Ces mesures préventives contribueront à éviter une poursuite en responsabilité professionnelle! ☂

L'ADMINISTRATION DE LA PREUVE ÉLECTRONIQUE (eDiscovery)

En complément à l'article intitulé *Les communications entre l'avocat et son client* publié dans notre Bulletin *Praeventio* précédent (novembre 2012), nous désirons apporter une précision concernant l'administration de la preuve électronique (eDiscovery).

L'administration de la preuve électronique est un enjeu d'importance croissante depuis l'adoption des *Principes de Sedona Canada*. Elle consiste à identifier, conserver, traiter, examiner et produire des données qui ont été stockées par voie électronique. Il peut être nécessaire de produire ce type de preuve dans le cadre d'un procès civil, d'une enquête criminelle ou interne, d'une demande de renseignement par un organisme de réglementation ou simplement dans le cadre des obligations d'information sur la conformité à la réglementation. ☂

MAÎTRES EN AFFAIRES!

Calendrier de formation – Hiver et Printemps 2013

Ne manquez pas notre nouvelle formation **MAÎTRES EN AFFAIRES!**, document audiovisuel mettant en vedette deux « personnages » principaux, Me Jocelyn Tremblay et Me Brigitte Ménard, qui vivront dix situations d'erreurs professionnelles pouvant survenir dans la pratique d'un avocat, auquel ont participé plusieurs membres de la magistrature.

Cette formation réalisée par le Fonds d'assurance – et en voie d'accréditation par le Barreau du Québec – s'adresse à **l'avocat exerçant en droit des affaires ainsi qu'à tout autre avocat** qui, sans en faire son champ de pratique habituel, touche de près ou de loin ce domaine particulier. Venez bénéficier de cette **FORMATION TOUT À FAIT GRATUITE**, afin de réduire les risques de faire l'objet de reproches ou d'une poursuite en responsabilité professionnelle.

Date	Lieu	Heure	Heures accréditées
25 janvier 2013	Québec (Château Laurier)	9 h – 12 h	3 h
30 janvier 2013	Joliette (Château Joliette)	9 h – 12 h	3 h
1 ^{er} février 2013	Longueuil (Hôtel Sandman)	9 h – 12 h	3 h
8 février 2013	Baie-Comeau (Hôtel Le Manoir)	9 h – 12 h	3 h
14 février 2013	St-Hyacinthe (Hôtel des Seigneurs)	9 h – 12 h	3 h
27 février 2013	Gatineau (Hôtel Sheraton Four Points)	9 h – 12 h	3 h
28 février 2013	Drummondville (Hôtel & Suites Le Dauphin)	9 h – 12 h	3 h
1 ^{er} mars 2013	Trois-Rivières (Hôtel Gouverneur)	9 h – 12 h	3 h
12 mars 2013	Montréal (Hôtel InterContinental)	17 h 30 – 20 h 30	3 h
13 mars 2013	Saint-Jérôme (Hôtel Best Western)	9 h – 12 h	3 h
15 mars 2013	Rimouski (Hôtel Rimouski – Centre des Congrès)	9 h – 12 h	3 h
22 mars 2013	Laval (Hôtel Hilton)	9 h – 12 h	3 h
27 mars 2013	Sherbrooke (Grand Hôtel Times)	9 h – 12 h	3 h
28 mars 2013	Montréal (Hôtel InterContinental)	9 h – 12 h	3 h
12 avril 2013	Longueuil (Hôtel Sandman)	9 h – 12 h	3 h
19 avril 2013	Québec (Château Laurier)	9 h – 12 h	3 h
10 mai 2013	Sherbrooke (Grand Hôtel Times)	9 h – 12 h	3 h

Inscrivez-vous en ligne sur le site Web de la formation continue du Barreau du Québec à l'adresse suivante : <http://www.barreau.qc.ca/formation/activite.jsp?noActiv=2024&namePage=activite.jsp&Langue=fr> en choisissant la date et le lieu appropriés.

Une solution pratique pour remplir vos obligations de formation continue sans frais! ☂

AVIS

Service de prévention

Me 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 ou 1 800 361-8495, poste 3289
Télécopieur : 514 954-3454
Courriel : glebrun@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. 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.