



PRÆVENTIO

© « La rose », Claude Théberge

Février 2015 | Volume 16 | n° 2

SOMMAIRE

Est-ce vraiment la faute du client?	1
Acceptation d'un mandat et entente sur les honoraires	4

La chose la plus importante en communication, c'est d'entendre ce qui n'est pas dit.

Peter F. Drucker

EST-CE VRAIMENT LA FAUTE DU CLIENT?

Par M^e Sophie Archambault et M^e Isabelle Guiral
Analystes au Service des sinistres

Dans le texte « Parce que ça n'arrive pas juste aux autres » (janvier 2014, volume 15, no. 1), à titre d'analystes au Fonds d'assurance, nous avons présenté des cas regroupés sous les thèmes du « client mauvais payeur », le « non-client », le « client indécis » et le « client insatisfait ».

Dans le cadre de plus de 700 cas traités annuellement au Fonds d'assurance, nous analysons également de façon hebdomadaire des dossiers où la faute repose quasi-exclusivement sur les épaules de l'avocat. Nous vous présentons donc des exemples de dossiers que nous avons regroupés sous les thèmes du « non-respects des délais » et des « instructions non suivies ».

Non-respect des délais

Le non-respect des délais constitue une source importante de fautes en responsabilité professionnelle. En effet, cette faute a été reprochée dans 17,3% des réclamations formulées auprès du Fonds d'assurance en 2014. Il est intéressant de noter que depuis 2004, le pourcentage de réclamations attribuable au non-respect des délais oscille entre 15% et 17%.

Voici un aperçu de certains avis de réclamation déclarés au Fonds d'assurance au courant de la dernière année en lien avec le non-respect des délais :

- Un recours en dommages pour blessures corporelles n'est pas institué dans les délais, une date erronée ayant été entrée au journal des prescriptions du bureau.
- Le renouvellement de l'enregistrement d'une marque de commerce à l'étranger n'est pas complété en temps utile, l'assuré ayant par inadvertance omis d'inscrire la date du délai pour ce faire au journal des prescriptions du cabinet.

- L'assuré signifie par télécopieur un avis d'appel devant le Tribunal administratif du Québec. Il classe le rapport de transmission au dossier sans regarder. Il ne remarque donc pas que le document n'a pas été reçu par son destinataire.
- L'inscription pour enquête et audition a été refusée par le greffe de la Cour, le taxi que l'assuré a pris pour se rendre au Palais de justice étant arrivé après l'heure de fermeture du greffe en raison d'une manifestation étudiante.
- L'assuré a omis de produire dans les délais prévus au Code de procédure civile une Requête en rétractation de jugement, le dossier ayant été classé par erreur.
- L'assuré a omis de publier dans les délais l'avis d'inscription d'un droit hypothécaire au Bureau de la publicité des droits, car son adjointe a posté les documents plutôt que de les remettre à un huissier pour dépôt à la Cour.

Tel que mentionné précédemment, bon nombre de réclamations en responsabilité professionnelle sont formulées parce que les avocats ont omis d'agir dans les délais. Dans la plupart des cas, cette faute résulte d'une mauvaise gestion du dossier plutôt que d'une méconnaissance du droit applicable.

En effet, la majorité des avocats connaissent les délais applicables à leur dossier. Cependant, ils outrepassent ce délai parce qu'ils ont remis la tâche jusqu'à la dernière minute et le dossier est tout simplement oublié. Dans plusieurs cas, la raison de l'oubli provient d'une erreur cléricale ou administrative. Le système de rappel du cabinet ne fonctionne pas adéquatement et les échéances sont manquées.

La pratique du droit comporte suffisamment de défis sans que vous ayez à vous soucier de délais oubliés et d'échéances non rencontrés. Voici donc quelques suggestions qui pourraient vous aider à réduire le risque de faire l'objet d'une réclamation et par le fait même, vous éviter d'avoir à communiquer avec le Fonds d'assurance :

- Un système d'agenda est un outil essentiel à votre pratique et peut permettre de réduire les risques d'oublis. Assurez-vous d'inscrire tout délai, date de prescription, date butoir à l'agenda au moins quelques jours avant l'échéance. Ceci vous permettra de bénéficier de suffisamment de temps pour compléter les tâches requises.
- Rencontrez sur une base régulière votre personnel et les membres de votre équipe afin de discuter des dossiers. Plus on en parle, moins on oublie.
- Ne reclassez pas les dossiers tant que les tâches n'ont pas été accomplies ou qu'une nouvelle date de rappel ne soit inscrite à l'agenda. Soyez diligent et révisez vos dossiers périodiquement, soit aux 2 mois ou moins selon le mandat confié.
- Dans tous vos dossiers, assurez-vous d'avoir vérifié et inscrit à l'agenda les délais de prescription et diverses échéances applicables.
- Ne gardez pas dans votre bureau des dossiers sur lesquels vous ne travaillez pas. Un dossier enfoui sous une pile de dossiers sur votre bureau ou sur le plancher est vite oublié.
- Prenez l'habitude de faire une réorganisation périodique et un grand ménage de bureau incluant une inspection de vos classeurs au moins deux fois par année. Ceci pourrait permettre de retrouver des dossiers mal classés, oubliés ou égarés et de les traiter avant qu'il ne soit trop tard.

Instructions non suivies

Les réclamations dans lesquelles on reproche à l'avocat de ne pas avoir suivi les instructions de son client peuvent survenir dans tous les domaines de pratique. Ce type de réclamations regroupe essentiellement les dossiers dans lesquels une faute est alléguée dans le cadre d'une transaction/consentement/contrat et découle d'une erreur de rédaction de la convention. Cette erreur est souvent bien fondée, résultant d'un oubli, d'un manque de vérification adéquate ou de l'ignorance des règles juridiques sur les effets possibles de certaines clauses. Cette faute peut également reposer sur un manque de communication quant à ce que constituait véritablement les intentions du client et/ou sa compréhension de l'entente conclue.

PAR EXEMPLE :

Droit familial

- La convention sur mesures accessoires comporte des erreurs de calcul quant au partage du patrimoine familial;
- Absence de clause sur le partage des gains inscrits auprès de la Régie des rentes du Québec dans la convention sur mesures accessoires;
- Le consentement à jugement indique le partage des gains inscrits auprès de la Régie des rentes du Québec alors qu'il ne devait pas y avoir partage;
- Dans un consentement à jugement, clause ambiguë quant à ce qui constitue des arrrages de pension alimentaire et la pension alimentaire payable.
- Erreur sur la date à utiliser quant à l'évaluation des biens dans la convention sur mesures accessoires (impact sur la valeur des fonds de pension);
- Une convention contient des paragraphes contradictoires quant au paiement des frais particuliers.

Droit immobilier

- Dans le cadre d'un contrat, l'assuré a oublié un lot qui devait faire partie de la transaction.

Droit des affaires

- La transaction ne prévoit pas qui doit assumer le paiement d'une dette à un tiers;
- Clause vague et ambiguë dans le cadre d'une convention d'actionnaires quant à la détermination de la valeur de rachat des actions;
- La transaction devait viser une certaine somme d'actifs à court terme; dans la version finale du contrat, cette somme s'est retrouvée dans l'avoir des actionnaires, contrairement aux instructions données par le client;

- Clause portant à interprétation quant à la valeur des capitaux et l'ajustement du solde de prix de vente.

Dans le contexte d'une pratique qui évolue à un rythme effréné et de plus en plus exigeante, comment peut-on éviter de faire l'objet d'une réclamation? Bien qu'elles peuvent sembler évidentes, le nombre de dossiers ouverts au Fonds sous ce chef de reproches fait en sorte que certaines recommandations soient formulées :

1. Pour éviter des problèmes de communication : Documenter! Documenter! Documenter! Souvenez-vous que la plupart des clients n'auront qu'au plus un ou deux dossiers juridiques à traiter alors que l'avocat peut gérer des centaines de transactions dans sa carrière. Nous pouvons donc vous

garantir que le client aura un meilleur souvenir de ce qui a été dit ou fait que l'avocat. Il est donc primordial de documenter les instructions reçues du client, de même que les conseils donnés;

2. Ne pas tourner les coins ronds. Des situations factuelles et/ou des questions juridiques complexes requièrent que l'avocat soit minutieux quant à la recherche diligente et scrupuleuse des informations financières et de toute autre information pertinente afin de protéger les intérêts du client;
3. Reconnaître ses limites : ne pas hésiter à demander conseil auprès de collègues ou experts lorsque requis (conséquences fiscales, évaluations des biens, etc.);
4. Confirmer par écrit les offres de règlement : une offre de règlement écrite peut éliminer les risques de confusion et assurer que tous les détails d'un règlement sont documentés et confirmés;
5. Garder tous les projets dans le dossier. Ceci permettra de vérifier la progression du dossier et la confirmation des instructions du client, le cas échéant;
6. Se relire et porter attention aux détails. Plusieurs erreurs surviennent alors que les avocats sont pressés de rédiger la transaction. Prendre le temps de finaliser l'entente comme il se doit, même si cela implique de prendre plus de temps ou d'y revenir plus tard;



7. Réviser le projet avec les notes de son dossier afin de s'assurer qu'aucun point n'a échappé à notre attention;
8. Faire attention lorsqu'on utilise des modèles standards : s'assurer que les clauses ne se contredisent pas entre elles, qu'elles sont pertinentes au dossier en cause et toujours d'actualité juridique;
9. S'assurer que toutes les questions légales ont été considérées et traitées;
10. Vérifier que les clauses soient rédigées dans un langage clair. Ne pas oublier, non plus, que les clauses longues et complexes d'un contrat risquent de ne pas être lues par le client. Il est donc important d'expliquer en détail toutes les clauses de la convention afin de s'assurer que le client comprenne toutes leurs implications;
11. Prendre le temps de rencontrer le client en personne pour réviser la transaction;
12. Avant la signature, s'assurer que le client signe en toute connaissance de cause, volontairement, sans pression. Obtenir confirmation que le client comprend toutes les clauses de la transaction, de même que ses résultats pratiques, incluant tout effet négatif, le cas échéant.

Conclusion

Le non-respect des délais et les instructions du client non suivies (exécution inappropriée du mandat) sont parmi les reproches les plus fréquemment allégués dans les réclamations formulées contre les assurés. Heureusement, ce sont également ceux qui sont les plus faciles à éviter! ☔

ACCEPTATION D'UN MANDAT ET ENTENTE SUR LES HONORAIRES

Vous venez d'accepter un mandat et vous savez que vous devez en confirmer l'étendue par écrit. Dans votre lettre de confirmation, il est important de bien préciser qui est le client, par exemple, la société, les administrateurs, les actionnaires, etc. Vous devez aussi décrire brièvement le travail juridique à effectuer et profiter de l'occasion pour préciser si vous aurez besoin de l'assistance d'avocats-conseils ou d'autres professionnels, vu la particularité du mandat ou la nature du travail à effectuer.

L'acceptation de ce nouveau mandat est aussi l'occasion de préciser si vous n'entendez pas traiter de certaines dimensions incidentes, par exemple les incidences de nature civile, s'il s'agit d'un mandat en droit pénal ou encore, des incidences fiscales que peuvent entraîner certaines affaires civiles.

En outre, vous profiterez de cette occasion pour confirmer l'entente sur vos honoraires. Dans l'établissement de ces honoraires, vous devez tenir compte des facteurs établis à l'article 3.08.02 du *Code de déontologie des avocats*, RLRQ, c. B-1, r. 3. Ainsi, les facteurs suivants doivent être pris en considération : l'expérience, le temps consacré à l'affaire, la difficulté du problème soumis, l'importance de l'affaire pour le client, la responsabilité assumée, la prestation de services professionnels inhabituels ou exigeant une compétence particulière ou une célérité exceptionnelle, le résultat obtenu, ainsi que les honoraires prévus par la loi ou les règlements.

De plus, n'oubliez pas que l'article 3.08.04 du Code de déontologie prévoit que l'avocat a l'obligation de s'assurer que le client a toute l'information utile et qu'il est en accord quant à la nature des services professionnels qui seront rendus et sur les modalités financières de leur prestation.

Les honoraires des avocats sont habituellement établis à forfait, à pourcentage ou au tarif horaire. Dans certains cas, il peut être avantageux d'offrir des modalités alternatives de facturation. Toutefois, rappelez-vous que peu importe le mode de facturation que vous choisirez, celui-ci devra être déterminé dès l'acceptation du mandat. ☔

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



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.