



PRÆVENTIO

© Œuvre de Claude Théberge

Septembre 2014 | Volume 15 | n° 4

SOMMAIRE

Départ à la retraite	1
Une question à poser à votre client en fin de mandat	1
Bilan de santé de la profession	2
Offre d'emploi	3
Ne manquez pas cette chance! Formation accréditée gratuite : Maîtres en affaires!	3
L'avenir de votre pratique vous tient à cœur?	4
Astuce technologique	4
Avec les offres de règlement, mieux vaut prévenir!	4

DÉPART À LA RETRAITE

Par la bâtonnière *Madeleine Lemieux, Ad. E. ASC*
Présidente du Conseil d'administration
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle
du Barreau du Québec

Ce n'est pas sans un pincement au cœur que nous vous informons du départ à la retraite du directeur général du Fonds d'assurance responsabilité, M^e René Langlois.

M^e Langlois nous a en effet informés récemment qu'il prendra une pause professionnelle et cèdera son poste en février prochain, après plus de vingt-six ans de loyaux services au Fonds d'assurance et quarante ans dans l'industrie de l'assurance.

M^e Langlois a occupé le poste de directeur général du Fonds d'assurance depuis sa création en 1988. Il a relevé ce défi risqué avec brio, nous laisse un fonds solide en excellente position pour l'avenir, tant au plan des ressources humaines qu'au plan financier, et un tremplin hors du commun pour son successeur.

Par l'exemple du Fonds d'assurance, M^e Langlois a illustré le succès que garantit la solidarité des membres du Barreau du Québec.

Au nom des membres du conseil d'administration, des employés ainsi qu'en mon nom personnel, MERCI M^e Langlois, pour votre contribution exceptionnelle à l'avancement de la profession d'avocat! Nous vous souhaitons une bonne, heureuse et fructueuse retraite...! ☂

UNE QUESTION À POSER À VOTRE CLIENT EN FIN DE MANDAT

Votre mandat est terminé, vous venez de fermer votre dossier avec une lettre de fin de mandat adressée à votre client en lui exposant ce qui a été réalisé, une référence aux documents retournés ainsi que les gestes additionnels à poser pour sauvegarder ses droits, le cas échéant, en lui transmettant votre note finale d'honoraires. Pourquoi ne pas y joindre un petit questionnaire avec une enveloppe préaffranchie lui offrant ainsi l'opportunité de se prononcer sur son appréciation de vos services? Ne saluez pas votre client avec une poignée de main sans lui demander : *Êtes-vous satisfait de mes services?*

Vous vous demandez à quoi sert cette ultime question? Outre le fait que ça vous permet d'évaluer le service à la clientèle, cela permet à votre client de savoir que vous appréciez son opinion et d'identifier tout problème qui devrait être corrigé et, peut-être même, dissuader votre client d'intenter une poursuite éventuelle contre vous en responsabilité professionnelle si, à la réponse à votre questionnaire, il s'est déclaré amplement satisfait de vos services.

Qui n'aime pas les bonnes manières, par exemple au restaurant, lorsque le serveur

vient nous voir en nous demandant si le repas est à notre goût? Évidemment, si celui-ci est apprécié, cela nous incite à revenir et à recommander cette adresse. Ainsi, pourquoi ne pas expédier ce formulaire, adapté à vos besoins, et non seulement pour les mandats dont vous avez eu gain de cause, mais également dans tous vos mandats?

On pense souvent à tort que les règles du service à la clientèle relèvent de principes de marketing qui n'ont rien à voir avec la responsabilité professionnelle. Or, les éléments d'un bon service à la clientèle s'appliquent à tous les secteurs d'activités, même à la pratique du droit.

Profitez donc de cette occasion de fermeture d'un dossier pour « sonder votre client » en lui expédiant un tout petit questionnaire afin de connaître son appréciation quant à vos services! ☂

Adapté et inspiré d'un article de Jay Reeves de décembre 2013 à : <http://www.lawyersmutualinc.com/blog/this-is-the-last-question-to-ask-your-client>.

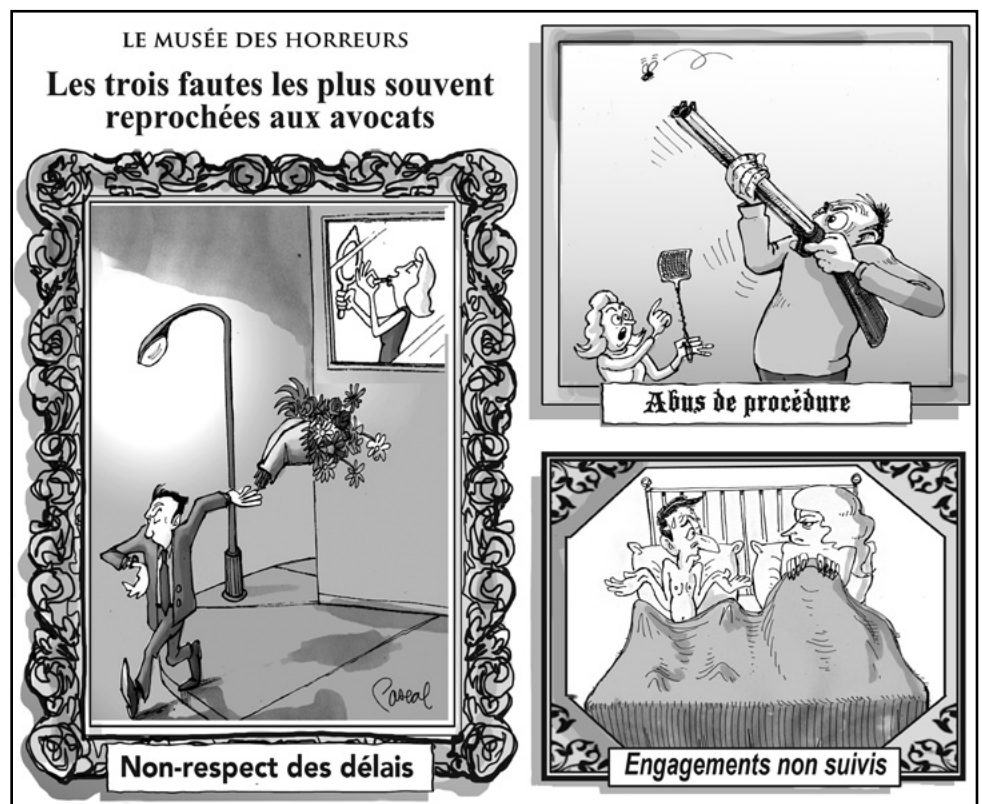
BILAN DE SANTÉ DE LA PROFESSION

Depuis le début des opérations du *Fonds d'assurance* en 1988, le portrait des erreurs professionnelles et le nombre de réclamations présentées annuellement ont toujours été similaires, quel que soit le secteur d'activités dans lequel exercent les avocats. Au surplus, les fautes reprochées ainsi que les causes des réclamations sont demeurées inchangées, que ce soit de jeunes avocats amorçant leur carrière ou des professionnels aguerris, qu'ils pratiquent en contentieux, en entreprise, en petit, moyen ou grand cabinet.

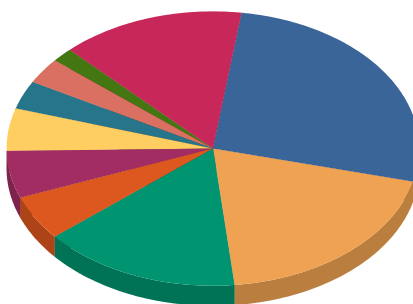
Toutefois, heureuse nouvelle, puisqu'au 31 mai 2014, le nombre de réclamations avait diminué de 17 % sur 2013, ce qui est certainement tributaire en partie à la vigilance et à la prudence accrues de nos membres assurés.

Malgré cette réduction et afin de maintenir cette tendance, on ne saurait trop insister sur l'importance d'entretenir de bonnes communications avec les clients et de documenter les mises en garde appropriées, puisque la plus grande cause des réclamations demeure dans les relations avec les clients.

Voici un bilan statistique s'échelonnant sur une période d'un an – du 1^{er} juin 2013 au 31 mai 2014 – lequel peut être déterminant et invitant à poursuivre vos mesures de prévention et vous encourager à maintenir de bonnes pratiques. ☂



Domaines à risque¹



■ Droit civil	26,7%
■ Droit des affaires	19,3%
■ Droit de la famille	15,5%
■ Responsabilité civile	5,5%
■ Succession, testament	5,5%
■ Droit du travail	5,0%
■ Perception de comptes	3,3%
■ Droit des assurances	3,0%
■ Droit immobilier	1,7%
■ Autres	14,4%
Total :	100,0%

1 – Basé sur le nombre d'avis de réclamations présentées du 1^{er} juin 2013 au 31 mai 2014

OFFRE D'EMPLOI

Le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec créé en 1988, sollicite des candidatures afin de combler le poste suivant à Montréal :

Directeur général et secrétaire-trésorier

Assujéti à l'Autorité des marchés financiers en qualité d'assureur, le Barreau du Québec assure, dans un but non

lucratif et à long terme, la responsabilité professionnelle de ses 14,000 membres souscripteurs.

Sous l'autorité du conseil d'administration et soutenu par une équipe de quinze personnes et conseillers externes, le directeur général et secrétaire-trésorier gère toutes les activités de l'organisation.

Conditions d'admissibilité

Le directeur général et secrétaire-trésorier possède une expertise reconnue et jouit d'une combinaison d'expérience et de formation pertinentes dans les domaines de l'assurance responsabilité professionnelle, la gouvernance et la gestion des risques, la pratique du droit, la gestion des ressources humaines et la conformité réglementaire. Le candidat est membre du Barreau du Québec depuis au moins dix ans et a exercé des fonctions de management.

Il témoigne aussi d'un intérêt marqué pour les activités de réassurance, actuariat, finance, comptabilité, placement institutionnel, technologies de l'information et de l'organisation du droit professionnel.

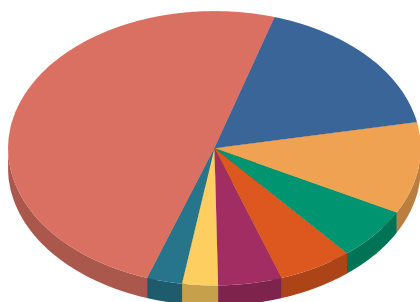
Le poste requiert une maîtrise de la langue française et de la langue anglaise.

Modalités d'inscription

Toute personne qui désire soumettre sa candidature doit le faire par courriel, au plus tard le 15 septembre 2014, en transmettant son curriculum vitae à :

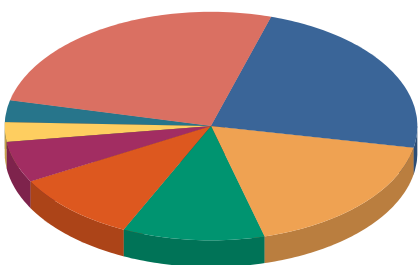
M^e J. Michel Doyon, Président du Comité de gouvernance et ressources humaines à l'adresse suivante : recrutement@FARPBQ.ca 

Fautes reprochées¹



Non-respect des délais	17,3%
Abus de procédures	10,7%
Engagements non suivis	6,3%
Atteinte à la réputation	5,8%
Instructions non suivies	4,9%
Opinion erronée	3,0%
Défaut de fidéicommis	2,7%
Autres	49,5%
Total :	100,0%

Causes des réclamations¹



Relations avec le client	23,4%
Attitude vindicative	17,6%
Enquête incomplète	11,1%
Connaissance juridique	10,2%
Honoraires	5,8%
Organisation du bureau	2,8%
Conflit d'intérêts	2,8%
Autres	26,2%
Total :	100,0%

Être conscient de son ignorance est le premier pas vers la connaissance.

Benjamin Disraeli

NE MANQUEZ PAS CETTE CHANCE! FORMATION ACCRÉDITÉE GRATUITE : MAÎTRES EN AFFAIRES!

Le 31 mars 2015 sera la fin de la troisième période de référence de formation. Pourquoi attendre et ne pas profiter de la formation **MAÎTRES EN AFFAIRES!**, d'une durée de 3 heures, **offerte gratuitement** par le *Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec*?

Cette formation consiste en la présentation d'un document audiovisuel auquel ont participé plusieurs membres de la magistrature, en alternance avec une présentation *PowerPoint*, et comprend 10 capsules audiovisuelles mettant en scène diverses erreurs professionnelles pouvant survenir dans la pratique d'un avocat exerçant en Droit des affaires. Elle **s'adresse cependant à tout autre avocat** qui, sans en faire son champ de pratique habituel, touche de près ou de loin ce domaine particulier, et a pour but de contribuer à limiter le risque de faire l'objet d'une poursuite en responsabilité professionnelle. En voici les dates :

Date	Lieu	Heure	Heures accréditées
3 oct. 2014	Longueuil (Université de Sherbrooke – Campus de Longueuil)	9 h – 12 h	3 h
31 oct. 2014	Montréal (Hôtel InterContinental)	9 h – 12 h	3 h
14 nov. 2014	Québec (Château Laurier)	9 h – 12 h	3 h
21 nov. 2014	Laval (Hôtel Sheraton)	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, ou à l'adresse suivante : <http://www.barreau.qc.ca/formation/activite.jsp?noActiv=2024&namePage=activite.jsp&Langue=fr>. Pour toute question, vous pouvez contacter M^e Guylaine LeBrun au 514 954-3452.

Ne manquez pas cette chance de remplir vos obligations de formation continue sans frais! ☂

L'AVENIR DE VOTRE PRATIQUE VOUS TIENT À CŒUR?

Ne manquez pas notre formation *Assurer l'avenir de votre pratique : Tout un défi!* portant sur l'avenir de la pratique présentée conjointement par M^e Andrew Penhale, Directeur au Service des sinistres et M^e Guylaine LeBrun, Coordonnateur aux activités de prévention, qui aura lieu à Québec et à Montréal, dont voici les dates :

Date	Lieu	Heure	Heures accréditées
24 oct. 2014	Québec (Château Laurier)	9 h – 12 h	3 h
6 nov. 2014	Montréal (Holiday Inn Select – Quartier Chinois)	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 / *Assurer l'avenir de votre pratique : Tout un défi!* (par ordre alphabétique) en choisissant la date et le lieu appropriés, ou à l'adresse suivante : <http://www.barreau.qc.ca/formation/activite.jsp?noActiv=2219&namePage=activite.jsp&Langue=fr>. Pour toute question, vous pouvez contacter M^e Guylaine LeBrun au 514 954-3452. ☂

ASTUCE TECHNOLOGIQUE

Vous cherchez une information sur une page Web ou dans un document quelconque? Défiler lentement à travers le document actif pour trouver ce que vous cherchez n'est pas la méthode la plus rapide, surtout si le document en question est d'une longueur à n'en plus finir.

Vous pouvez trouver le terme spécifique recherché par un simple raccourci clavier en utilisant les touches :

ctrl + F sur un PC ou **cmd + F** sur un Mac

et en y inscrivant le terme recherché dans l'espace de recherche. Appuyez ensuite sur la touche **Entrée** ou **Retour** et vous arriverez immédiatement à la première position du terme recherché. Les flèches à côté de l'espace de recherche vous permettront de sauter à la prochaine occurrence du terme recherché.

Ce simple raccourci vous fera économiser du temps dans vos recherches et réduira les coûts pour votre client! ☂

AVEC LES OFFRES DE RÈGLEMENT, MIEUX VAUT PRÉVENIR!

Nous savons tous que prendre quelques minutes pour confirmer par écrit au client les paramètres du mandat confié ainsi que les instructions reçues permettra de dissiper tout risque de malentendu.

Il en est de même quant aux **offres de règlement** reçues dans un dossier. Nous suggérons que cela soit fait par écrit, incluant la recommandation de l'avocat quant à son acceptation et les raisons menant à cette recommandation. Si le client persiste à vouloir aller de l'avant, faites-lui signer un mandat reconnaissant que vous lui avez expliqué la situation et que malgré vos recommandations, il veut toujours procéder.

Prudence avec les offres de règlement! ☂

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.