
Service de Prévention

Guyline LeBrun, avocate
Coordonnateur aux activités
de prévention

Judith Guérin, avocate
aux activités de prévention

5 conseils pour mieux rebondir à la suite d'une faute professionnelle

Au Fonds d'assurance, nous sommes à même de constater les effets dévastateurs d'une réclamation sur certains de nos assurés : Perte de confiance en ses capacités, remise en question, stress, et même abandon de la profession.

Pour plusieurs d'entre eux, la commission d'une faute professionnelle signifie ni plus ni moins la fin de leur carrière. Pourtant, quelle que soit la gravité de la faute, l'important est de bien la gérer et en tirer les leçons appropriées pour éviter qu'elle ne se reproduise. Bref, rebondir! Voici nos conseils :

Conseil n° 1 : Avisez le Fonds d'assurance et votre client

En vertu des articles 2470 du *Code civil du Québec* et 3.01 de la police d'assurance du *Barreau du Québec*, l'avocat est tenu de déclarer par écrit au Fonds d'assurance tout fait ou circonstance pouvant donner ouverture à une réclamation, et ce, dans les meilleurs délais. De même, l'avocat doit lui transmettre, sans délai, toute réclamation reçue.

En plus, l'avocat doit en informer son client sans admettre sa responsabilité (article 3.03 de la police d'assurance). Aussi, il est suggéré d'employer des mots tels que *par inadvertance* ou *par omission* et non les mots *faute* ou *erreur* qui peuvent mener plus facilement à une admission de responsabilité.

Conseil n° 2 : Vivez l'émotion

Il est normal de vivre des émotions négatives à la suite d'un échec. D'ailleurs, une étude de 2017 publiée dans le *Journal of Behavioral Decision Making* révèle que les émotions négatives peuvent accroître la motivation à trouver de nouvelles solutions. L'important est de ne pas demeurer trop longtemps dans le marasme, ce qui peut mener à l'effet contraire.

Conseil n° 3 : Déterminez l'existence de solutions correctives

Malgré la faute, dans les cas qui vous permettent de continuer à représenter votre client, soyez proactif. Tentez d'identifier s'il existe une façon de corriger la situation ou de minimiser les dommages pour votre client.

Conseil n° 4 : Examinez les facteurs ayant conduit à la faute

Analysez les causes rattachées à la faute. Qu'est-ce que cette faute révèle sur :

- Vos compétences?
- La situation?
- Vos processus?

Une telle analyse est plus compliquée qu'il n'y paraît. Pour Amy C. Edmondson, professeur en Leadership et en Management de la *Harvard Business School*, trop souvent les personnes se contentent de la cause qui s'avère la plus évidente. Elle affirme que l'inconfort émotionnel et la présence de biais cognitifs expliquent, en partie, le manque de profondeur de l'analyse des causes sous-jacentes d'une erreur. Pourtant, il existe rarement une cause unique.

Étude de cas n° 1 : Le Chef de la direction d'un cabinet d'avocats constate que plusieurs avocats juniors y travaillant échappent leurs délais dans plusieurs dossiers. La première cause qui lui vient à l'esprit est qu'ils ne sont pas constants lorsque vient le temps de noter les délais à leur agenda.

Cependant, s'il creuse un peu plus loin peut-être découvrira-t-il que ses jeunes collaborateurs sont surchargés de dossiers au point de ne pas avoir le temps de s'assurer que tous leurs délais sont à l'agenda. S'ils sont surchargés, pourquoi ne l'ont-ils pas dit? Peut-être que la culture du cabinet ne le permettait pas?

Étude de cas n° 2 : M^e XYZ pratique en solo. Il institue une *Demande introductive d'instance en oppression* au nom de son client. Or, quelques semaines plus tard, il reçoit une mise en demeure de l'avocat de la partie adverse l'informant que les propos tenus dans la *Demande introductive d'instance en oppression* sont faux et diffamatoires. La mise en demeure mentionne également que la partie adverse entend poursuivre M^e XYZ et son client en diffamation si certaines allégations ne sont pas radiées dans les 10 prochains jours.

De prime à bord, M^e XYZ peut se questionner à savoir s'il n'a pas « poussé un peu fort sur le crayon ». Par contre, en y regardant de plus près, il prend conscience que son processus de sélection de la clientèle est quelque peu déficient. Dans le cas qui nous occupe, il a accepté de représenter un client en mission, c'est-à-dire qui voulait détruire la partie adverse. En plus, l'enquête dans le dossier a été escamotée.

Conseil n° 5 : Établissez des solutions permettant d'éviter que la faute ne se reproduise et mettez-les en oeuvre

Vous aurez compris que la pérennité et l'efficacité des solutions que vous trouverez dépendent de la profondeur de votre analyse portant sur les causes sous-jacentes à votre faute. Trouver ces solutions n'est pas toujours évident. Cela dit, voici quelques pistes de réflexion vous permettant d'y arriver :

- Demandez de l'aide à un collègue. Il est important de s'entourer de personnes inspirantes et bienveillantes qui pourront non seulement vous apporter des pistes de solutions, mais pourront aussi vous fournir le support nécessaire pour traverser cette épreuve;
- Observez certains de vos collègues pour repérer des pratiques qui pourraient aider à prévenir la répétition d'une faute;
- Expérimentez! Ce qui fonctionne pour d'autres ne fonctionne peut-être pas pour vous;
- Suivez de la formation sur la gestion de votre pratique professionnelle;
- Suivez les formations offertes par le Fonds d'assurance et inspirez-vous des outils de prévention qui se trouvent sur le site Web du Fonds d'assurance;
- Vous désirez une formation plus personnalisée sur un sujet précis? N'hésitez pas à communiquer avec l'équipe de la prévention du Fonds d'assurance.

Une fois les solutions trouvées, et après avoir réfléchi sur la meilleure manière des les mettre en œuvre, remontez en selle et passez à l'action!

Étude de cas n° 1 : Si le Chef de la direction avait cessé son analyse à la première réponse trouvée, peut-être aurait-il décidé d'envoyer un mémo à tous les avocats juniors leur rappelant l'importance d'être assidu dans l'inscription des délais à leur agenda. Au mieux, peut-être aurait-il offert une formation en gestion de temps...

Cela étant dit, son deuxième niveau d'analyse l'a amené à fournir de la formation sur la gestion d'un système d'agenda efficace aux adjointes et aux avocats. Dorénavant, les avocats et leur adjointe doivent inscrire les délais à leur agenda respectif. En plus, deux avocats ont été engagés afin de réduire la charge de travail pesant sur chaque avocat. Enfin, un consultant a été embauché afin d'aider le Chef de la direction à opérer un changement de culture au sein du cabinet.

Étude de Cas n° 2 : Suite à sa mésaventure, M^e XYZ a décidé de suivre la formation offerte par le Fonds d'assurance intitulée *Le défi de l'avocat face aux personnalités difficiles* qui offrent des pistes de réflexion relativement à la sélection de la clientèle. Cela lui a permis de

mieux cerner le type de clientèle qu'il veut desservir. Ensuite, il a discuté avec un collègue de la gestion de sa pratique. Aussi, après avoir identifié ses champs usuels de pratique, il s'est bâti des listes de contrôle en fonction de ces derniers pour s'assurer d'obtenir l'ensemble des faits et des documents nécessaires lors de son processus d'enquête.

À la lumière de ce qui précède, ne vous identifiez pas à votre échec ou ne le percevez pas comme un pas en arrière. Tirez les leçons appropriées et voyez s'il ne vous a pas ouvert de « nouvelles portes ». Comme le dit si bien Zig Ziglar : *Si l'échec vous apprend quelque chose, vous n'êtes pas vraiment perdant.*

Références :

American Bar Association, "Young lawyers: 5 Lessons learned from failing", dans *YourABA*, mai 2018, en ligne : <https://www.americanbar.org/news/abanews/publications/youraba/2018/may-2018/young-lawyers-5-lessons-learned-from-failing/>.

Amy C. Edmondson, "Strategies For Learning From Failure", dans *Harvard Business Review*, Avril 2011, en ligne : <https://hbr.org/2011/04/strategies-for-learning-from-failure>.

Amy Morin, "10 Healthy Ways to Cope With Failure", dans *Verywellmind*, 1^{er} avril 2021, en ligne : <https://www.verywellmind.com/healthy-ways-to-cope-with-failure-4163968>.

"Dealing with Failure", dans *SkillsYouNeed*, en ligne : <https://www.skillsyouneed.com/ps/dealing-with-failure.html>.

Michèle Provencher, « 3 conseils pour rebondir après un échec professionnel », dans *L'effet A*, 13 octobre 2020, en ligne : <https://effet-a.com/conseils/3-conseils-pour-rebondir-apres-un-echec-professionnel/>.

Nelson, N., Malkoc, S. A., & Shiv, B. (2018). Emotions know best: The advantage of emotional versus cognitive responses to failure. *Journal of Behavioral Decision Making*, 31(1), 40-51.

Siobhan Curham, "What to do when it all goes wrong – tips for dealing with failure", dans *The Guardian*, 5 juillet 2016, en ligne : <https://www.theguardian.com/childrens-books-site/2016/jul/05/tips-for-dealing-with-failure-siobhan-curham>.