

La présente édition ne contient qu'un seul article paru pour la première fois dans l'édition de février 1993 de "The Office Manager" publié par le Barreau de la Nouvelle-Écosse. Il mérite certainement une plus grande diffusion. Il est reproduit ici grâce au Barreau de la Nouvelle-Écosse.

Nous sollicitons vos commentaires sur le présent Bulletin et les numéros antérieurs ainsi que vos suggestions pour des articles d'intérêt pour les numéros à venir.

*Barry Vogel, c.r., Éditeur
Président, Comité sur la Prévention des Pertes AAJC*



■ Bulletin No. 43

LE CLIENT PROBLÈME "Nightmare on Elm Street"

Rêve ou cauchemar? Attiré par la possibilité d'importants honoraires, par des questions juridiques intéressantes et par une compassion pour les problèmes de votre client, votre cauchemar en est qu'à ses débuts. Vous commencez une relation avec quelqu'un qui se révélera aussi charmant que Freddy Krueger!

Appelons-le votre client. Il s'est présenté à vous avec un problème fort intéressant. Il veut que vous soyez son avocat. Au fur et à mesure que son cas évolue, il devient de plus en plus complexe et consomme de plus en plus de temps et de ressources. Freddy est exigeant et intransigeant. Pendant la préparation du procès, il cesse de payer au complet vos honoraires ou est en retard. Il fait valoir des promesses de paiements à venir. Sa cause est entendue en cour et il perd, en partie parce que le juge n'a pas confiance en Freddy Krueger, tout comme vous d'ailleurs.

Le cauchemar commence

Freddy refuse maintenant de payer la note. Il se plaint que c'est de votre faute s'il a perdu sa cause. Il vous doit des dizaines de milliers de dollars et vous amorcez le processus de recouvrement et vous taxez le compte. Vous faites un post mortem détaillé de chaque étape, justifiant toutes vos actions comme étant adéquates, autorisées et ponctuelles.

Après une taxation réussie, Freddy refuse toujours de payer et vous devez alors le poursuivre. Évidemment, le client fait une demande reconventionnelle. Il allègue la négligence, l'incompétence, l'excès d'autorité et le défaut de suivre les directives, le tout

présenté en des termes gênants et outrageux. La demande reconventionnelle dépasse largement la somme qui vous est due. Votre assureur doit s'impliquer. Le problème est revu par un ajusteur, un agent de révision des réclamations, un comité du fonds de réclamation des responsabilités professionnelles, l'avocat de la défense et finalement par un juge. Le client dépose également une plainte au comité de discipline du Barreau. Le comité de discipline fait son enquête et la plainte est rejetée.

Même si vous avez gain de cause et que la plainte est rejetée, il vous semble que vous avez tout perdu. Vous restez encore avec un jugement non recouvrable et vous avez gaspillé un grand nombre d'heures facturables. Vous avez connu l'ascenseur des émotions et n'avez pu produire un travail optimum sur les autres questions. En rétrospective, la seule erreur que vous ayez commise c'est d'avoir accepté au départ Freddy Krueger comme client.

ACCEPTATION DE CLIENT

Comment éviter les Freddy Krueger de ce monde? Vous voulez sûrement vous assurer d'avoir des clients de qualité. Vous y arriverez en utilisant un système de contrôle de qualité ainsi qu'un **processus d'acceptation de client**.

Il devrait toujours y avoir une décision consciente et délibérée dans l'acceptation d'un nouveau client ou cause que l'on vous demande de prendre. Afin de minimiser les risques de réclamations d'assurance, de plaintes de discipline et problèmes de recouvrement, vous trouverez ci-dessous quelques étapes de bases à considérer avant chaque acceptation d'un nouveau client:



Le contact initial:

1. Si le client éventuel change d'avocat, demandez-vous pourquoi. Obtenez la permission du client pour communiquer avec les avocats précédents. Demandez l'expérience qu'ils ont eue avec le client et pourquoi la relation s'est terminée. Si le client ne veut pas que vous communiquiez avec les avocats précédents, attention!
2. Découvrez si le client est sujet au litige. Ses demandes antérieures étaient-elles méritoires? A-t-il payé ses autres avocats? Il y a-t-il eu des disputes non justifiées concernant les frais?
3. Advenant des questions juridiques difficiles, le client a-t-il des attentes raisonnables ou s'attend-il à avoir mer et monde?
4. Si la cause vous intrigue au point que vous désirez continuer même si vous n'êtes pas sûr du paiement, considérez donc la question comme pro bono dès le début. De cette façon vous éviterez la plupart des problèmes de difficultés. Vous pourrez vous concentrer sur la cause sans vous inquiéter des questions administratives. Une telle approche vous convaincra peut-être de ne pas accepter la cause.
5. Si peu importe le résultat de vos enquêtes ou de votre intuition, il y a des risques de difficultés, ne prenez pas seul la décision de continuer. Plusieurs cabinets ont abandonné la règle traditionnelle de permettre à un avocat seul d'engager le cabinet envers un nouveau client ou une nouvelle cause. Le comité de gestion ou de sélection du cabinet revoit tout nouveau client ou nouvelle affaire. Évidemment, plusieurs ego seront meurtris au cours de la transition de la prise de décision individuelle à celle de groupe. Cependant, en considérant le degré d'engagement du jugement d'un avocat par des questions n'ayant pas de relation et considérant le risque qu'un Freddy Krueger apporte à l'ensemble du cabinet, l'approche collective est grandement justifiable. Si vous pratiquez seul, concédez consulter confidentiellement un collègue en qui vous avez confiance.

L'ENGAGEMENT

6. Faites parvenir une lettre d'engagement au client si la décision est de procéder avec sa cause. Indiquez précisément qui est "le client" et la portée de l'engagement. Au même moment, obtenez l'accord par écrit concernant les termes du paiement et indiquant l'action qui sera prise en cas de non paiement des comptes intérimaires.
7. Prenez un soin particulier pour documenter les raisons des tactiques ou positions risquées et ainsi que le consentement de votre client pour celles-ci. Soyez franc avec votre client quant à ses chances de réussite et discutez sa situation financière en cas de perte. Prenez note des discussions.
8. Surveillez le travail des associés et du personnel. Même si ceci devrait être fait dans tous les cas, c'est d'autant plus important avec des clients problématiques. La dernière chose que vous voulez faire c'est de fournir à votre client une possibilité d'une demande reconventionnelle suite à un travail mal fait par des associés et du personnel découlant d'un manque d'attention de votre part.
9. Si vous refusez la cause, faites parvenir au client une lettre précise indiquant que ni vous ni votre cabinet acceptez la responsabilité de la cause. Avertissez le client sur les problèmes imminents comme l'expiration du délai de prescription.
10. Si au cours du processus de consultation, vous avez obtenu des renseignements confidentiels, vous ne pourrez probablement pas représenter aucune partie adverse au client que vous avez refusé ni sur cette question ni sur des questions reliées.

Tout ceci ne veut pas dire que Freddy Krueger ne mérite pas une représentation de qualité. Parfois vous vous sentirez obligé par votre sens de responsabilité professionnelle d'agir en faveur d'un client difficile ou dans une cause non populaire. Cependant, lorsque vous agissez ainsi, soyez averti des difficultés à venir. Soyez prudent non seulement dans le traitement de la cause elle-même mais aussi protégez-vous contre les réclamations, plaintes et pertes financières.