



La présente livraison reproduit un article paru à l'origine en octobre 2002 dans la revue Illinois Bar Journal, vol. 90, n° 10. Nous le reproduisons ici avec la permission de cette revue. Tous droits réservés : Illinois State Bar Association. Malgré son contexte américain, l'article devrait intéresser tous les membres nouvellement admis au barreau tout comme ceux qui exercent la profession depuis plus longtemps.

Nous acceptons avec gratitude vos commentaires et suggestions concernant le contenu du Bulletin.

Les livraisons successives peuvent être consultées en ligne à l'adresse suivante :

www.clia.ca/lpbf.htm

■ Bulletin No. 156

Le mois d'octobre est une saison fabuleuse et dangereuse en Amérique... le moment tout indiqué pour entreprendre quelque chose.

– Thomas Merton¹

En ce début d'octobre, le barreau s'appêtant à accueillir une nouvelle promotion d'avocats, le moment est propice pour donner aux avocats frais émoulus de leur stage des conseils sur la prévention des fautes professionnelles. Voici dix moyens sûrs de vous attirer des poursuites, des mesures disciplinaires, des ennuis et autres tracasseries au cours de votre carrière.

1. Pratiquez avec des pauvres types.

Choisissez vos compagnons parmi les meilleurs. Quiconque s'associe au reste voit bientôt son ardeur mal récompensée.

– William Butler Yeats²

Considérez votre entrée sur le marché du travail comme la prochaine étape de votre formation juridique. C'est la chance non seulement d'approfondir vos connaissances dans vos domaines de spécialisation, mais également d'apprendre comment traiter avec les clients, organiser votre temps et vous faire payer pour votre travail. Tout comme vous avez choisi votre faculté de droit avec soin, efforcez-vous de choisir les avocats ou le cabinet qui pourront le mieux vous encadrer dans cette phase critique de votre perfectionnement professionnel, même si vous deviez gagner moins d'argent. Les bonnes habitudes que vous acquerez vous serviront la vie durant, alors que vous trouverez difficile de vous débarrasser des mauvaises habitudes, une fois apprises.

L'apprentissage par l'exemple étant beaucoup plus facile que l'autoapprentissage, ne vous mettez pas à votre compte immédiatement à la sortie de la faculté de droit. Apprenez auprès d'un professionnel chevronné pendant un certain temps, même à maigre salaire.

Attention aux avocats et aux cabinets de style « cow-boy », qui vous encouragent à agir comme si vous saviez tout et vous découragent de poser des questions ou d'admettre que vous avez besoin d'aide. Ils ne vous apprendront qu'une chose : comment dissimuler vos erreurs. Ce qui nous amène à la deuxième erreur.

2. Niez vos erreurs et cachez-les.

Les erreurs sont inévitables dans la vie.

Ce qui importe, c'est la façon d'y réagir.

– Nikki Giovanni³

Histoire d'horreur : Jeune-Avocate-Brillante découvre qu'elle a commis une faute horrible. Après bien des nuits blanches, elle ourdit un stratagème pour camoufler sa faute ou la « corriger » secrètement de manière déloyale. Tôt ou tard, la vérité apparaît au grand jour et qu'apprend-elle : La faute aurait pu être corrigée si elle avait été révélée immédiatement. Ou bien, ce n'était même pas une faute *du tout*, mais, par suite de sa « correction » malhonnête, l'avocate doit maintenant répondre de ses actes devant son cabinet, son assureur de responsabilité professionnelle et le comité de discipline du barreau.

L'erreur est humaine. Lorsqu'elle se produit, il faut *immédiatement* obtenir de l'aide d'un collègue plus expérimenté de votre cabinet. Si vous pensez savoir comment régler le problème, tant mieux, mais ne tergiversez pas dans l'espoir que la solution magique vous sera dévoilée. Tirez profit de l'expertise des avocats autour de vous. Il se peut que le problème n'en soit pas un du tout. Ou il se pourrait qu'il y ait une solution à laquelle vous n'avez pas pensé.

Mettons les choses au pire : Vous avez bien commis une erreur grave pour laquelle il n'y a pas de solution. Au moins, votre cabinet saura que vous maîtrisiez la situation *et* avez résisté à la tentation de mentir ou de tout dissimuler.

En passant, la réaction de vos collègues devrait *vous* permettre de mieux juger si votre cabinet est bien celui dans lequel vous voulez exercer tout le reste de votre vie professionnelle.

3. Soyez une personne à tout faire.

Ne sois pas un touche-à-tout⁴.

C'est très bien d'explorer les différents domaines de la profession, mais tâchez de vous en trouver un ou deux dans lesquels vous concentrerez votre activité.

Il est de plus en plus difficile d'être un « praticien généraliste » tout en se tenant à jour dans les différents domaines du droit. Bien des réclamations d'assurance pour fautes professionnelles visent des avocats qui s'aventurent dans des domaines qui leur sont peu familiers. Beaucoup d'avocats pensent que n'importe qui peut s'occuper d'une affaire simple de divorce ou d'opération immobilière. Même si cela était vrai, les touche-à-tout n'ont pas l'expérience qui leur permet de savoir si une question est vraiment « simple » ou exige une plus grande expertise.

Le fait de concentrer votre activité professionnelle peut être doublement avantageux pour vous. Vos connaissances spécialisées vous permettent de vous distinguer des autres, que ce soit pour devenir associé ou pour attirer des clients.

Et, finalement, votre travail sera tellement plus plaisant si vous n'avez pas à tout réinventer chaque jour. Vous pourrez apprendre les subtilités de vos domaines de spécialisation et vous perfectionner sans cesse.

4. Suscitez des attentes démesurées.

Ah! Ne laissez pas l'espoir l'emporter, de crainte qu'il n'entraîne que déception⁵.

Vous pouvez faire un travail hors pair en soi et finir avec un client mécontent – les assureurs reçoivent constamment des plaintes de ce genre.

Même le meilleur travail juridique au monde peut vous exposer à une réclamation pour faute professionnelle si vous ne répondez pas aux attentes du *client*. Lorsque vous rencontrez votre client pour la première fois, laissez-le parler afin de pouvoir mesurer ses attentes. Méfiez-vous des clients qui attendent de vous des miracles, l'écrasement de l'autre partie ou un peu des deux. Si vous ne pouvez pas ramener les attentes du client à des dimensions plus réalistes, peut-être vous faudra-t-il refuser le client – ou recommander au cabinet d'en faire autant.

Ne vous exposez pas à l'échec en faisant des prédictions à l'impromptu sur l'issue éventuelle de l'affaire ou sur le temps et le coût nécessaires pour y arriver. Si vous dites au client que la poursuite contre lui sera rejetée sommairement, qu'elle durera six mois ou lui coûtera 5 000 \$, il sera déçu si les choses tournent autrement. Si vous devez faire des estimations, faites-le de manière réfléchie et prudente.

Expliquez à votre client la procédure qu'il faudra suivre, y

compris toutes les démarches à faire : « Nous allons commencer par déposer une action, puis l'autre partie aura 28 jours pour réagir... ». Encouragez-le à poser des questions.

Tout au long de votre mandat, fixez des attentes raisonnables pour votre client. Lorsque les choses tournent mal, mettez-le au courant « tôt et souvent », ce qu'exige d'ailleurs le Code de déontologie, mais surtout vous lui paraîtrez honnête et il risque moins d'être bouleversé si le résultat s'avère décevant.

5. Ne gardez pas contact.

La communication se fait mal, on dirait⁶.

Aux yeux de certains avocats, la lettre au client confirmant ses instructions est une pratique oiseuse, voire oblique. En fait, elle sert justement à confirmer votre mandat. Elle permet à votre client de prendre des décisions éclairées et assure que vous respectez ses intentions⁷. Sans oublier qu'elle vous donne le moyen de vous défendre contre une éventuelle allégation de faute professionnelle. D'après une étude récente, plus de 15 % de toutes les réclamations pour faute professionnelle reprochent à l'avocat d'avoir omis d'obtenir le consentement de son client ou de suivre ses instructions.

Aussi, prenez l'habitude de confirmer par écrit les décisions importantes de votre client. Par exemple, supposons que vous conveniez avec votre client de vous occuper de sa demande d'indemnisation pour accident du travail, mais de laisser tomber la poursuite relative à la responsabilité du fait du produit parce qu'elle a peu de chances de réussir. Or, voilà qu'après l'échéance du délai de prescription, votre client vous poursuit pour faute professionnelle en disant que vous avez négligé d'engager la poursuite relative à la responsabilité du fait du produit. Si vous aviez écrit une lettre de confirmation, non seulement vous serait-il été possible d'opposer une défense valable, mais vous auriez probablement pu éviter la poursuite.

Si votre client prend une décision qui nuit à son intérêt ou s'il refuse de suivre votre conseil, *assurez-vous* de constater la décision par écrit. Supposons que, dans une affaire de divorce, votre client rejette votre conseil d'obtenir une évaluation de l'entreprise de sa conjointe. « Ça coûte trop cher, dit-il, et, de toute façon, j'ai confiance en elle ». Une année après le divorce, lorsqu'il la voit se balader au volant d'une Land Rover, alors qu'il se nourrit au Mac, il aura peut-être « la mémoire qui flanche ». Et puis votre lettre pourrait l'amener à repenser à son affaire. Pour certaines personnes, un message n'est assimilé que s'il paraît noir sur blanc.

Évidemment, prenez soin de constater par écrit toutes les offres et demandes de règlement ainsi que la réponse de votre client. Dans le feu de l'action, lors d'une conférence de négociation d'un règlement, vous ne pouvez pas rédiger une lettre, mais vous pouvez noter l'offre ou la demande sur un bout de papier que vous faites signer par le client. À tout le moins, de retour au bureau, envoyez-lui une lettre.

6. Oubliez le partage.

Sois agréable... et laisse l'esprit à d'autres.

– Charles Kingsley⁸

L'époque de la confiance aveugle est révolue. Il ne suffit plus de faire du bon travail juridique – vous devez laisser savoir à vos clients qu'eux-mêmes et leurs intérêts vous tiennent à cœur. En effet, d'après les sondages, les clients recherchent un avocat attentionné... avant même un avocat brillant.

Ne laissez pas votre cliente se demander si vous ne seriez pas en train de négliger son dossier. Envoyez-lui copie de chaque article de correspondance et d'acte de procédure. Vous pouvez, par exemple, vous procurer un cachet portant l'inscription : « Pour information seulement – aucune suite nécessaire ». De cette façon, vous n'aurez même pas besoin de joindre une lettre d'accompagnement. Prévoyez dans votre agenda des rapports d'avancement du dossier, même si – surtout si – rien ne se passe dans l'affaire.

Cela va de soi, mais je le dirai quand même : Retournez promptement les appels des clients. Nombre de plaintes disciplinaires sont reliées à l'omission de l'avocat de retourner ses appels. Si vous ne pouvez pas rappeler la cliente dans les 24 heures (tout au plus), faites retourner l'appel par votre secrétaire pour lui indiquer quand vous serez disponible et lui demander s'il y a urgence.

Remarque : Si vous ne faites pas encore affaire directement avec les clients, relisez ce qui précède en remplaçant le mot « cliente » par le mot « collègue aînée ». Les collègues avocats et les clients ont des attentes semblables à cet égard.

7. Ne laissez aucune trace.

La loi de la gravité, ce n'est rien, c'est la paperasse qui nous pèse.

– Wernher von Braun⁹

Dans le cours de mathématiques, on pouvait obtenir des points même si le résultat était faux, à condition de pouvoir montrer qu'on avait suivi la bonne démarche. Ça s'applique aussi aux avocats. Votre client n'aura pas toujours gain de cause, mais si vous pouvez démontrer que vous avez suivi la démarche qu'aurait suivie tout avocat compétent, vous éviterez qu'on vous accuse ou qu'on vous condamne pour faute professionnelle. Assurez-vous que votre dossier documente votre travail.

Si vous avez effectué des recherches juridiques, tenez une liste des citations et des imprimés des recherches en ligne. Cela vous permettra au moins d'éviter d'avoir à refaire la même chose. Si vous rédigez des contrats, conservez dans le dossier les différentes ébauches, notamment pour les modifications de fond. Indiquez sur les ébauches successives la raison des modifications.

Prenez l'habitude de conserver un relevé de vos appels téléphoniques. Utilisez votre ordinateur, utilisez votre propre « relevé des appels téléphoniques », mais utilisez quelque chose. Vous aurez un relevé de tous les appels

téléphoniques avec des clients si vous ramassez un stylo (et que vous vous en servez) chaque fois que vous utilisez le téléphone. Utilisez la petite fiche à messages, à la limite, mais notez-le quelque part.

8. Ignorez la comptabilité.

Le temps fuit, vous dites? Ah non! Hélas, le temps reste, c'est nous qui fuyons.

– Henry Austin Dobson¹⁰

Les feuilles de temps, c'est l'enfer, mais c'est encore pire quand on doit essayer de se rappeler tout ce qu'on a fait pendant le dernier mois avec un gestionnaire de mauvaise humeur à ses côtés. Remplissez votre feuille de temps chaque jour au fur et à mesure. En plus, les enquêtes ont démontré que les avocats qui remplissent leurs feuilles de temps chaque jour gagnent 15 % de plus que ceux qui s'en abstiennent.

Rédigez la description de vos services avec le même soin qu'une lettre destinée à un client. Pour certains clients, votre note d'honoraires sera le seul rapport qu'ils auront lu durant tout le litige.

9. Ignorez le personnel de première ligne.

Les soins soutenus d'une bonne infirmière peuvent être tout aussi importants que l'opération pratiquée par le plus grand des chirurgiens.

– Dag Hammarskjöld¹¹

Lorsque vous êtes absente ou occupée avec un autre client, ou même tout simplement occupée, votre secrétaire est votre ambassadrice auprès de votre clientèle et de vos collègues. Elle peut également s'avérer une source inestimable d'information sur « la manière de faire les choses » – que ce soit obtenir les bons stylos ou déposer votre mémoire à la dernière minute. Ayez du respect pour elle et apprenez d'elle tout ce que vous pouvez.

Beaucoup parmi les meilleurs avocats que je connais ont eu la même secrétaire pendant une décennie ou plus – et ils sont les premiers à reconnaître l'importance de ce personnel de première ligne dans leur activité professionnelle.

10. Travaillez dans le vide.

L'un des signes de maturité est l'émergence d'un sens de fraternité.

– Virginia Woolf¹²

Parfois, la dernière chose que vous avez envie de faire pendant les trois heures de temps libre que vous avez réussi à vous ménager à la fin d'une semaine bien remplie est de fraterniser avec d'autres avocats. C'est tout à fait compréhensible – mais essayez tout de même de trouver du temps pour participer aux activités du barreau.

Les collègues de votre cabinet sont-ils des pauvres types? Allez rencontrer des avocats dont vous aimeriez suivre l'exemple. Vous intéressez-vous à de nouveaux domaines du droit? Allez à une activité de formation continue – vous

tirez profit du cours *et* de l'expérience des avocats que vous y rencontrerez. Voulez-vous faire connaissance avec des collègues à qui vous pourriez faire appel la prochaine fois que vous avez une question? Vous les trouverez aux activités du barreau – et ne soyez pas surpris s'ils commencent à *vous* appeler pour vous poser des questions ou pour vous envoyer des clients.

On ne s'imagine pas à quel point la pratique du droit peut être source d'isolement et de solitude. Votre intégration à un groupe d'avocats consciencieux vous sera utile aussi bien professionnellement que moralement.

Ancienne vice-présidente et directrice de la prévention des sinistres auprès de la société ISBA Mutual à Chicago, Karen Dilibert travaille maintenant dans le cabinet Holmes, Murphy & Associates à Cedar Rapids, en Iowa.

-
1. Mot prononcé sur son lit de mort le 10 décembre 1968, tiré de James B. Simpson (dir.), *Simpson's Contemporary Quotations*, 1988.
 2. Tiré du poème « To a Young Beauty ».
 3. « Of Liberation », str. 16, *Black Feeling/Black Talk/Black Judgment*, 1970.
 4. Proverbe chinois.
 5. Wrother, *The Universal Songster*, Vol. II, p. 86.
 6. Donn Pearce et Stuart Rosenberg, dans le film *Cool Hand Luke*, 1967. Mot du gardien de prison qui vient d'assener un vilain coup de pied au prisonnier Luke.
 7. Voir les *Illinois Rules of Professional Conduct*, 1.2a), 1.4b).
 8. Tiré du poème « A Farewell ».
 9. *Sun Times* de Chicago, 10 juillet 1958.
 10. « The Paradox of Time », str. 1., *Proverbs in Porcelain*, 1877.
 11. Résumés de presse, 18 mars 1956, tiré de James B. Simpson, *supra*.
 12. « Hours in a Library », *Times Literary Supplement*, Londres, le 30 novembre 1916.