



Régulièrement mis à jour, les eBytes vous offrent des conseils et des liens utiles en matière de prévention des pertes.

Abonnez-vous par courriel, par flux RSS, ou consultez souvent notre site : www.clia.ca

■ Bulletin No. 184

Méfiez-vous du client qui jette le blâme

Les effets de la récession se faisant maintenant sentir dans tous les secteurs de l'économie, les avocats doivent faire preuve d'une prudence particulière lorsqu'ils acceptent de représenter des clients qui subissent eux-mêmes les conséquences du ralentissement économique.

Dans la plupart des cas, un client qui a perdu son emploi ou dont le portefeuille de placement, l'entreprise ou le capital a perdu de sa valeur est un client stressé. Par conséquent, il cherche les moyens de soulager la tension qu'il subit et de réduire ses pertes.

L'augmentation du stress chez les clients mène directement à l'augmentation des risques pour les avocats, et souvent à une augmentation correspondante des réclamations et des poursuites pour faute professionnelle. Par exemple, il est possible qu'un client qui a essuyé une perte financière en raison de la baisse de valeur de son actif examine de près ses opérations récentes en étudiant soigneusement les documents préparés par son avocat afin d'y détecter tout indice d'omission qui pourrait donner lieu à une action en négligence contre celui-ci. Dans le domaine des litiges, un client stressé qui voit monter sa facture d'honoraires et n'obtient pas le résultat qu'il escomptait peut se retourner contre son avocat et prétendre que celui-ci a omis de le prévenir comme il le fallait du coût possible du litige ou d'évaluer convenablement ses chances de réussite.

Dans les deux cas, ces clients qui jettent le blâme, qui veulent à tout prix récupérer quelque partie de leur perte que ce soit, essaieront n'importe quoi pour imputer cette perte au travail que leur avocat a fait (ou n'a pas fait).

En matière de gestion des risques, le message adressé aux avocats et aux cabinets est simplement celui-ci : s'il y a un bon moment pour mettre en place des stratégies de prévention des pertes, c'est tout de suite. Assurez-vous de déterminer rigoureusement s'il pourrait exister un conflit d'intérêts et refusez d'accepter du travail d'un client s'il existe le moindre risque qu'il puisse

invoquer un conflit d'intérêts. Rédigez des mandats et des non-mandats de représentation détaillés, dans un style facilement compréhensible. Filtrez tous vos clients, y compris vos anciens clients et vos clients de longue date, car il peut même devenir risqué de travailler pour vos « bons » clients lorsqu'ils souffrent de stress causé par des problèmes liés à l'économie.

■ Bulletin No. 185

Les dix grandes tentations auxquelles il faut résister pendant une récession

La tentation de modifier votre pratique est plus forte quand les temps sont difficiles, mais les risques augmentent aussi. L'avocat qui a une aversion au risque ferait bien d'éviter les dix situations suivantes :

1. Se lancer (trop vite) dans un nouveau domaine de pratique, sans prendre le temps de se préparer convenablement, notamment en acquérant des compétences dans ce nouveau domaine et en se dotant du matériel électronique, des logiciels et autres outils de pratique nécessaires.
2. Tâter de domaines du droit sur lesquels la récession n'a aucune incidence, ou a une incidence positive, et qui ne font pas partie de votre domaine de pratique principal, surtout des domaines particulièrement complexes et spécialisés comme les faillites, le droit du travail ou la forclusion.
3. Poursuivre vos clients et recourir à d'autres tactiques agressives pour recouvrer vos honoraires. Il s'agit ici de *Prévention des pertes 101* : le résultat le plus probable, c'est que vos clients présenteront contre vous une demande reconventionnelle.
4. Prendre des raccourcis relativement aux dossiers dont vous avez hérité au départ d'avocats qui ont dû quitter votre cabinet en raison de coupures budgétaires ou de réduction du personnel.
5. Ne pas tenir compte de conflits d'intérêts possibles pour gagner ou garder un client.
6. Manquer de rigueur dans la procédure que vous employez pour sélectionner vos clients, ce qui a pour conséquence que vos services sont retenus par des clients qui n'en valent pas la peine ou dans des affaires risquées.

7. Omettre de prendre le temps nécessaire pour analyser les risques possibles dès le début d'une affaire ou d'expliquer clairement cette analyse à votre client.
8. Accepter des tâches accessoires pour le compte du client, tâches qui n'étaient peut-être pas prévues dans le mandat de représentation, et sans réviser ce mandat.
9. Faire des « emprunts » à votre compte en fiducie ou en faire d'autres usages abusifs pour couvrir vos frais généraux ou autres frais personnels.
10. Avoir recours pour surmonter votre stress à des substances intoxicantes, à des stimulants ou autres substances ou comportements qui entraînent une dépendance.

■ Bulletin No. 186

Comptes rendus de livres – *The Busy Lawyer's Guide to Success: Essential Tips to Power Your Practice*, par Dan Pinnington et Reid F. Trautz

Bien que la mesure de la réussite n'ait rien de scientifique, ce livre nouvellement publié par la Practice Management Section de l'American Bar Association offre au lecteur un choix exhaustif de conseils éprouvés en matière de gestion de la pratique qui, si vous les appliquez, auront certainement des résultats mesurables.

Les auteurs se concentrent sur la gestion de la pratique, mais leurs conseils s'appliquent tout autant à la prévention des pertes. Ils traitent particulièrement des sujets suivants :

- Les services à la clientèle et la communication
- La sélection des clients
- Les mécanismes de contrôle internes en matière d'opérations financières
- Les moyens d'éviter les erreurs technologiques qui peuvent nuire à votre client ou entraîner une violation du secret professionnel
- La prévention des réclamations ou des poursuites pour faute professionnelle

Les auteurs, tous deux connus et respectés dans le domaine de la gestion de la pratique, suggèrent que des changements soient introduits dans un cabinet étape par étape. Comme ils l'écrivent :

[TRADUCTION]

Nous avons tous nos habitudes, et les habitudes ont la vie dure. Les exigences d'une pratique perpétuellement occupée et d'une vie personnelle remplie empêchent souvent les avocats d'effectuer les changements qui les aideraient à améliorer l'efficacité et la rentabilité de leur cabinet.

La démarche qu'ils proposent est simple : choisissez un conseil qui vous intéresse, mettez-le en pratique, et une fois qu'il est devenu une habitude, passez au suivant. Ils recommandent

aussi de se réserver du temps (autrement dit, de prendre rendez-vous avec soi-même) pour mettre en œuvre les changements qu'ils préconisent en matière de systèmes de gestion de la pratique.

Écrit dans un style clair, cet ouvrage se lit vite et déborde de références à d'autres ressources (dont beaucoup sont également offertes par l'American Bar Association). Bien qu'il ne réinvente pas la roue et vise principalement les avocats américains, c'est un manuel de gestion de la pratique utile qui devrait faire partie des outils de tout avocat pratiquant seul, de tout petit cabinet et de tout avocat novice.

The Busy Lawyer's Guide to Success: Essential Tips to Power Your Practice a été publié en 2009 par l'American Bar Association. Il est offert en ligne à l'adresse suivante : www.ababooks.org

■ Bulletin No. 187

L'exercice du droit efficace et sans risques

L'exercice du droit efficace et sans risques, publié sous la direction de Barry Vogel, c.r., et écrit par Jean Côté et d'autres auteurs, est un manuel de prévention des pertes qui a fait ses preuves. Publié par l'Association d'assurance des juristes canadiens, il s'appuie sur de la documentation qui date du début des années 80 et qui demeure utile pour les avocats du Canada même après tant d'années.

Par exemple, les auteurs citent cinq croyances erronées en matière de faute professionnelle que les avocats persistent à garder :

1. Les réclamations ou les poursuites pour faute professionnelle sont fondées sur l'ignorance ou sur une lacune dans la prise de décisions.
2. Si je fais un bon travail pour mon client, il ne me poursuivra pas.
3. Me protéger contre un client exigerait que je le traite en ennemi; par conséquent, je ne pourrais pas représenter convenablement ses intérêts.
4. Toutes les réclamations et poursuites pour faute professionnelle sont causées par une erreur commise par l'avocat, et je ne fais pas d'erreurs.
5. Je ne pourrais jamais oublier cette affaire; je n'ai donc pas besoin d'en consigner tous les détails.

Les auteurs examinent comment ces croyances ne réussissent pas à protéger les avocats, et présentent un large éventail de stratégies simples mais efficaces pour prévenir les réclamations et poursuites pour faute professionnelle.

Vous pouvez télécharger votre propre exemplaire de *L'exercice du droit efficace et sans risques* en format PDF sur notre site : http://www.clia.ca/fr/Safe_Effective_Practice_FRENCH_final.pdf