



Tous les bulletins sur la prévention des pertes peuvent être consultés à l'adresse suivante :

<http://www.clia.ca/lpbf.htm>

## ■ Bulletin No. 170

### Insectes nuisibles et clients difficiles

Au moment où j'écris ces lignes, c'est enfin l'été dans les Prairies. Je savoure les longues journées ensoleillées, la riche verdure et les nuages orageux qui bordent l'horizon au crépuscule. Mais mon coin de paradis n'est pas tout à fait parfait. Il y a des insectes nuisibles – des fourmis, des mouches, des guêpes et bien d'autres – et leur bourdonnement incessant m'irrite... jusqu'à ce que j'entende le claquement caractéristique d'une porte moustiquaire, qui me rappelle du coup que ma sérénité estivale est protégée. La simple moustiquaire permet à la brise matinale et au vent frais du soir de rafraîchir ma maison, tout en interdisant efficacement l'accès aux insectes nuisibles.

De même, il peut être pratique pour les avocats de filtrer leurs clients. De bonnes techniques de présélection vous aideront à choisir des clients dont les instructions sont claires, qui paient leur note sans rechigner et qui apprécient les services que vous leur offrez. Sans cela, vous pourriez vous trouver envahi par des clients qui n'apprécient pas votre expertise et qui ne règlent pas leur compte. Ce n'est pas par coïncidence que ce sont souvent ces mêmes clients qui prétendent que vous avez commis une erreur professionnelle ou qui se plaignent auprès du Barreau de la qualité des services que vous leur avez offerts.

L'une des techniques de présélection les plus efficaces est d'être attentif aux comportements qui, chez un client, peuvent présager des problèmes éventuels. Attention notamment aux clients (ou aux clients potentiels) qui :

- avaient retenu les services d'autres avocats relativement à la même affaire avant de vous consulter;
- ont des attentes irréalistes quant au bien-fondé de leur demande ou à la vitesse de résolution de l'affaire;
- vous donnent des instructions vous disant de procéder « par principe »;
- vous demandent d'effectuer du travail urgent à la dernière minute;

- ont des sentiments négatifs à l'égard du système judiciaire en général ou des avocats en particulier;
- sont réticents à discuter des honoraires ou sont excessivement préoccupés par les coûts;
- se comportent de façon irrationnelle.

Lorsque vous remarquez ces comportements, fiez-vous à votre instinct (et au présent bulletin!) et réfléchissez bien avant d'accepter ou de continuer de représenter un client. Dites-vous que les honoraires que vous pourriez facturer ne compenseront pas les difficultés que vous rencontrerez et le temps que vous perdrez à vous défendre dans une poursuite pour faute professionnelle ou contre une plainte déposée auprès de l'organisme de réglementation de votre province.

En vous servant d'une bonne technique de présélection, vous serez en mesure d'inviter les bons clients dans votre pratique, tout en empêchant les clients plus « difficiles » de franchir le seuil de votre porte.

## ■ Bulletin No. 171

### Courage!

Nous savons tous que bien des malentendus et des erreurs peuvent survenir lors des communications entre un avocat et son client. Par exemple, il peut être quasi impossible pour certains clients qui vivent une situation stressante et difficile d'assimiler et de comprendre les conseils que leur donne leur avocat, tandis que d'autres clients peuvent avoir des attentes tellement irréalistes à l'égard de leur avocat ou de leur position juridique qu'ils refusent tout simplement de voir le revers de la médaille.

Ces problèmes sont parfois exacerbés lorsque les avocats omettent de donner à leurs clients des conseils clairs et francs sur les faits de leur cause et les questions juridiques qui s'appliquent. Inévitablement, cela mène au mécontentement des clients.

Le chapitre 3 du *Code de déontologie professionnelle* de l'Association du Barreau canadien dispose que l'avocat « doit conseiller

---

son client avec franchise et honnêteté ». Ce principe est développé dans les commentaires, où il est écrit ce qui suit :

Au client qui le consulte, l'avocat doit donner des conseils éclairés, fondés sur une connaissance suffisante des faits pertinents, sur une étude appropriée du droit et sur sa propre expérience en la matière. Ses conseils doivent être francs et directs, refléter franchement son opinion sur le fond de l'affaire et son issue probable.

Dans son livre intitulé *The Successful Lawyer*, Gerry Riskin en arrive essentiellement aux mêmes conclusions, bien qu'il les exprime quelque peu différemment. Il écrit :

[TRADUCTION] Pour que notre pratique prospère, **nous devons faire montre d'un certain courage**. Ce courage se manifeste dans notre volonté d'être francs avec nos clients et de les conseiller comme nous pensons devoir le faire. Il convient, et il est important, que nous ayons le courage, parfois, de dire à nos clients même ce qu'ils ne veulent pas entendre.

Une bonne dose de courage peut en effet être nécessaire pour s'acquitter de l'obligation d'être tout à fait franc avec ses clients lorsqu'il faut leur donner une opinion défavorable. Certains clients n'accepteront pas ces conseils et chercheront à mettre fin au contrat de services juridiques. Cependant, la plupart des clients en sauront gré à leur avocat de leur éviter une déception ou de ne pas les inciter à maintenir une position qui a peu de chance de succès.

Lorsque vous devez donner une opinion défavorable à votre client, résistez à la tentation de la tempérer ou de l'atténuer pour faciliter les choses à celui-ci. Les clients vous paient pour vos conseils professionnels, et la relation de confiance qui existe en vous et eux vous oblige à leur donner des conseils de façon franche et sans réserve, à défaut de quoi vous pourriez être poursuivi pour faute professionnelle ou faire l'objet d'une plainte pour inconduite professionnelle.

(Sources : *Code de déontologie professionnelle*, Association du Barreau canadien, 2006; *The Successful Lawyer: Powerful Strategies for Transforming Your Practice*, Gerald A. Riskin, American Bar Association, 2005.)

## ■ Bulletin No. 172

### La communication de la preuve électronique

La publication récente, en mai 2007, des principes de Sedona Canada sur la production des documents électroniques (version française) en vue de recevoir les commentaires du public confirme que tous les avocats canadiens devraient être au fait de la communication de la preuve électronique.

La communication et l'utilisation de la preuve électronique constituent un sujet important dans le domaine de la

prévention des pertes, parce que la technologie qui les rend possibles est en constante évolution et que la jurisprudence pertinente évolue rapidement. Un des effets de cette évolution est une augmentation du risque que les avocats traitent mal la preuve électronique ou omettent de communiquer de manière adéquate la preuve sur support électronique. Dans certaines circonstances, les tribunaux peuvent imposer une pénalité à une partie qui a spolié la preuve électronique ou omis de respecter les directives en matière de communication de la preuve, et la condamner aux dépens. En d'autres mots, l'absence de communication de la preuve électronique ou la mauvaise communication de celle-ci peut soulever de nombreuses questions relatives à la faute professionnelle des avocats.

Même si cette question ne s'est pas encore pointée à l'horizon dans le cadre de votre pratique, vous devez connaître la terminologie et les principes généraux qui ont été élaborés dans le domaine de l'utilisation et de la communication de la preuve électronique. Il existe sur le sujet des ressources abondantes provenant du Canada et, surtout, des États-Unis. Les hyperliens énumérés ci-dessous vous aideront à commencer à vous familiariser avec le sujet. Apprenez-en davantage avant que vos clients et vous n'appreniez à vos dépens que vos connaissances étaient insuffisantes.

### Ressources sur la communication de la preuve électronique :

- Les principes de Sedona Canada : [www.thesedonaconference.org/content/miscFiles/5\\_07SedonaCanadaFrancais.pdf](http://www.thesedonaconference.org/content/miscFiles/5_07SedonaCanadaFrancais.pdf)
- Numéro du magazine LawPro portant sur la communication de la preuve électronique et documents complémentaires (en anglais seulement) : [www.practicepro.ca/ediscovery](http://www.practicepro.ca/ediscovery)
- Page du bulletin EnPratique de l'ABC portant sur la communication de la preuve électronique (en anglais seulement) : [www.cba.org/cba/PracticeLink/national/ediscovery.aspx](http://www.cba.org/cba/PracticeLink/national/ediscovery.aspx)
- Compilation produite par l'Association du Barreau de l'Ontario des décisions portant sur la communication de la preuve électronique (en anglais seulement) : [www.oba.org/en/main/ediscovery\\_en/digest.aspx](http://www.oba.org/en/main/ediscovery_en/digest.aspx)
- Questions et analyse portant sur la communication de la preuve électronique produites par la section du contentieux de l'American Bar Association (en anglais seulement) : [www.abanet.org/litigation/issuecenter/issue\\_discovery.html](http://www.abanet.org/litigation/issuecenter/issue_discovery.html)
- Téléchargements et exposés sur la communication de la preuve électronique (en anglais seulement) : [www.ediscoverycanada.com/downloads/e-discovery-presentations-and-files/](http://www.ediscoverycanada.com/downloads/e-discovery-presentations-and-files/)