



CANADIAN
LAWYERS
INSURANCE
ASSOCIATION

ASSOCIATION
D'ASSURANCE
DES JURISTES
CANADIENS



C B E L A
THE CANADIAN
BAR EXCESS
LIABILITY
ASSOCIATION

ASSOCIATION
D'ASSURANCE
RÉSPONSABILITÉ
EXCÉDENTAIRE
DU BARREAU
CANADIEN



A A R E B C

Éditrice: Karen L. Dyck,
coordonnatrice du programme
de prévention des pertes

c/o 250 rue Yonge Street
Bureau/Suite 2900
Toronto, Ontario
M5B 2L7
karen.l.dyck@gmail.com

BULLETIN SUR LA PRÉVENTION DES PERTES

LIVRAISON NO. 51

PRINTEMPS 2011

Pour obtenir des conseils de prévention des pertes actuelles et régulièrement mises à jour et des liens, consultez eBytes. Abonnez-vous par e-mail, flux RSS ou visitez notre site Web souvent: www.clia.ca

■ Bulletin # 200 Bonnes Habitudes : Lettres-contrats

L'usage régulier de lettres-contrats est un sujet que nous avons abordé auparavant [voir Les règles de la non-représentation par avocat, Bulletin #159, Édition 38 (Automne 2006) et Lettres-mandats et conflits d'intérêts, Bulletin #173, Édition 42 (Hiver 2008)], mais ce message vaut la peine d'être répété.

Lors du webinaire de l'Association du Barreau canadien en janvier 2011 Protéger son client, soi-même et son cabinet: Quand et comment utiliser une lettre-contrat, présenté par le Groupe de travail de l'ABC sur les conflits d'intérêts, l'un des conférenciers a indiqué qu'on trouve rarement des lettres-contrats dans les dossiers où des allégations de négligence professionnelle sont portées. Même s'il est pratiquement impossible de prouver un lien entre l'avocat négligent qui n'a pas utilisé une lettre-contrat et la plainte de son client pour négligence professionnelle, l'utilisation de lettres-contrats est néanmoins une bonne habitude de prévention des pertes.

D'après l'un des conférenciers, l'une des raisons pour laquelle les avocats sont réticents à utiliser les lettres-contrats est la perception de ceux-ci que ce sera un fardeau pour leurs clients de réviser et possiblement signer la lettre-contrat. Mais est-ce vraiment le cas? Le consommateur moyen est accoutumé aux contrats de service avec les gens avec qui il fait affaire, que ce soit pour peindre sa maison, réparer son automobile ou préparer ses rapports d'impôt. Les contrats des fournisseurs dans les transactions commerciales sont de règle et cela n'empêche pas les consommateurs de solliciter leurs services. Il se peut que la perception que les clients hésiteraient à utiliser les services d'un avocat demandant que les termes de l'engagement se fassent par écrit soit plutôt due à la réticence de l'avocat à réviser le sujet des honoraires avec le client.

L'utilisation d'une lettre-contrat est importante pour les raisons suivantes:

1. Le temps où un client faisait affaire à un seul cabinet d'avocats pour le reste de ses jours fera bientôt partie du passé (si ce n'est déjà passé). De nos jours, les clients choisissent rarement un seul cabinet d'avocats, préférant choisir leur avocat dépendant de la situation, du prix, de l'emplacement ou de la commodité. Si vous ne pouvez fournir un éventail complet

de services à un individu ou une entreprise, vous devez être très spécifique avec ce client quant aux services que vous lui procurerez.

2. La tendance à dégrouper est due au fait que la loyauté des clients n'est plus à un seul cabinet, mais cela va plus loin. Les services juridiques dégroupés sont proposés sous la forme « faites votre choix » où, par exemple, les conseils juridiques seront donnés sur un aspect de la transaction mais non sur la transaction au complet. Dégrouper vos services juridiques demande que vous fixiez des paramètres précis à votre rétention et cela, par écrit.
3. La complexité de la loi face aux conflits d'intérêts a fait de l'utilisation de conflits une tactique de litige encore plus commune. En traitant de ces problèmes dans votre lettre-contrat, le risque qu'un conflit soit découvert après le début de votre engagement est amoindri.
4. Une lettre-contrat bien rédigée, établissant vos responsabilités et vos obligations envers votre client est un bon outil de communication qui pourrait prévenir ces plaintes de négligence professionnelle ou plaintes disciplinaires qui arrivent souvent lorsque la relation avocat/client est mal interprétée ou devient déplaisante.

Est-il nécessaire de préparer une lettre-contrat pour chaque dossier? Idéalement, oui; mais du côté pratique, considérez au moins utilisez une lettre-contrat au début de chaque nouveau rapport avocat/client.

Le contenu de votre lettre-contrat peut être standardisé jusqu'à un certain point. Une lettre-contrat répond normalement aux cinq questions suivantes:

1. Quels services seront fournis? Dépendant des détails de votre rétention, il se peut que vous deviez établir clairement et avec soin l'étendue de votre mandat. Il peut être aussi important de spécifier quels services ne seront pas fournis. La lettre-contrat devrait aussi aborder le processus de résiliation de contrat.
2. Qui est le client? Cela paraît probablement évident, mais dans certains cas il est difficile de déterminer à qui incombent les obligations dans la relation avocat/client. En abordant ce point, vous devriez clarifier qui est autorisé à vous donner des instructions.
3. Combien facturerez-vous pour vos services et comment seront-ils facturés? Les clients ont des budgets et des contraintes

financières alors ils veulent savoir comment les honoraires seront calculés et facturés. En étant clair quant aux honoraires et débours dès le début de la rétention, cela pourrait éviter les désaccords avec les frais ou les problèmes de collection de comptes. Si vous fournissez une estimation des frais, définissez les attentes sur lesquelles cette estimation est basée.

4. Comment votre obligation de confidentialité sera-t-elle traitée? Profitez de l'occasion pour clarifier avec votre client en langage simple en quoi consiste votre obligation à maintenir l'information confidentielle et comment votre cabinet protégera cette information.
5. Comment les conflits seront-ils réglés s'ils surviennent? Engagez vos clients dans le processus de prévention des conflits. Indiquez-leur que vous ne les représenterez pas si un conflit d'intérêt se présente, et ce que vous ferez si vous découvrez un conflit en cours de route. Vous pourriez aussi informer vos clients quant à la façon dont vous procédez dans votre recherche de conflits pour confirmer les démarches entreprises dès le début.

Il y a bien sûr d'autres sujets nombreux qui peuvent être abordés dans la lettre-contrat. Par exemple:

- Mandat conjoint
- Objectif limité / mandat de représentation
- Sécurité de l'information électronique

Pour obtenir plus d'information sur ces sujets ainsi que des modèles de lettres-contrats et de non-mandats, consultez le site web du Groupe de travail à http://www.cba.org/ABC/groups_f/conflicts/toolkit2.aspx. Ce site contient des précédents utiles que vous pouvez télécharger et modifier au besoin.

Ces ressources étant facilement disponibles, il n'y a donc aucune excuse pour ne pas utiliser les lettres-contrats dans votre pratique de tous les jours.

■ Bulletin # 201

Ami ou Ennemi? Média sociaux et Avocats

LinkedIn, Facebook, Twitter. Ceux-ci sont les outils de communication du 21^e siècle, mais dans quelle mesure les avocats utilisent-ils ces réseaux médias, et dans quel but? Selon le rapport de 2010 Legal Technology Survey Report de l'Association du Barreau américain, 56% des avocats américains en pratique privée font partie d'un média social en ligne. Ce chiffre est plus élevé que le 43% noté dans leur enquête de 2009 et de 15% dans celle de 2008. Ces chiffres sont probablement semblables pour les avocats canadiens.

Bien qu'il soit facile d'imaginer les bénéfices de marketing d'être présent en ligne, il existe certaines raisons pour que les avocats soient prudents lorsqu'ils laissent leurs empreintes sur le web, comme blogueur, ami, correspondant, abonné ou simplement en faisant un commentaire sur la page d'une autre personne.

Ce sujet a été abordé dans un article du ABA Journal,

Seduced : For Lawyers the Appeal of Socialmedia is Obvious. It's Also Dangerous (publié le 1^{er} février 2011 en ligne à http://www.abajournal.com/magazine/article/seduced_for_lawyers_the_appeal_of_social_media_is_obvious_dangerous/). L'auteur donne un aperçu de situations où les avocats pourraient se retrouver dans le pétrin avec leur organisme législatif dû à leur utilisation des réseaux sociaux:

- Communications avec une personne retenue par l'avocat. Par exemple, écrire sur un blogue qu'un autre client de cet avocat pourrait lire peut sembler innocent, mais chercher à « connecter » ou devenir « ami » avec le client d'un autre avocat peut se révéler une communication interdite.
- Violation des règles d'éthique. Dans le cours d'une enquête pour faire progresser un différend, chercher à avoir accès par subterfuge à un compte, prétendre être quelqu'un d'autre ou demander à quelqu'un d'autre de faire la demande d'être ami pour accéder au compte Facebook d'une partie opposée ou d'un témoin, suscite une malhonnêteté qui pourrait attirer l'attention de votre barreau.
- Conformité aux règles publicitaires. Les recommandations données dans votre profil LinkedIn peuvent fournir de fausses informations, ou violer les règles si vous vous faites passer pour un expert. De même, le profil que vous créez en ligne peut indiquer d'ajouter vos domaines d'expertise, ce qui serait possiblement en violation à vos normes de publicité locales.

Il y a d'autres pièges dans les médias sociaux dont les avocats doivent se méfier. Par exemple, en écrivant sur un blogue ou en répondant aux questions posées sur différents forums en ligne, cela peut créer des problèmes de conflits et de responsabilité si l'information juridique que vous procurez est présentée sous la forme de conseils.

Un autre problème qui peut se présenter est le devoir de préserver le caractère confidentiel de toute information transmise par le client. Il est sans contredit inutile de dire que les avocats ne devraient pas « tweeter » de l'information confidentielle afférente à leurs clients, mais cela est moins évident quand on utilise une caractéristique géographique en affichant sur Facebook ou Twitter, ne réalisant pas l'impact sur la divulgation d'information. Une attention particulière sur ces genres de caractéristiques est de rigueur, surtout lorsque vous rencontrez vos clients à leurs bureaux ou à un tout autre endroit que votre bureau.

Il n'y a aucune raison pour que les avocats s'empêchent d'utiliser les réseaux sociaux, que ce soit pour entrer en communication avec des collègues ou des clients, ou comme outil de marketing. Il est important, cependant, de prendre toutes les précautions dans vos communications en ligne et de demeurer vigilant face aux pièges associés avec l'utilisation de telles ressources.