

Meilleures pratiques pour les services de portée limitée :

Examen des questions de responsabilité et de bonne pratique

Les services juridiques **de portée limitée** ou distincte (parfois appelés services « dégroupés ») sont des services fournis lorsqu'un client engage un avocat pour que celui-ci lui offre une assistance à l'égard d'éléments particuliers d'une affaire, comme des conseils juridiques, la préparation ou la révision de documents, ou des comparutions limitées. Le client et l'avocat s'entendent sur les tâches distinctes particulières que chacun d'eux doit exécuter. Selon la nature de l'assistance de l'avocat, celui-ci peut comparaître ou non devant le tribunal. Le client se représente lui-même dans tous les autres aspects de la cause.

Les questions particulières régissant la portée limitée des services peuvent être classées en trois catégories générales :

- 1. Le client doit être informé par écrit des limites de la portée des services.**
- 2. Les changements visant la portée des services doivent être documentés.**
- 3. L'avocat a l'obligation positive d'informer le client de questions connexes, même si l'on ne le lui demande pas.**

Les lignes directrices suivantes visent à aider les avocats à aborder et à éviter la responsabilité en matière de faute professionnelle dans le cadre d'une représentation limitée. La représentation limitée n'est pas très différente du reste de votre pratique et la plupart des suggestions qui suivent s'appliquent également aux services complets. Cependant, certaines questions spécialisées doivent être examinées.

Il est important de souligner que le fait de limiter la portée de votre représentation ne limite pas vos obligations déontologiques envers le client, notamment l'obligation d'assurer la confidentialité, l'obligation d'agir avec compétence, l'obligation de ne pas communiquer avec une autre personne dont vous savez qu'elle est représentée par un avocat dans l'affaire (en l'absence d'une autorisation écrite de l'avocat), ainsi que l'obligation d'éviter les conflits d'intérêts. Il est aussi important de souligner que le fait de limiter la portée de votre représentation ne limite pas votre responsabilité à l'égard du travail que vous avez accepté d'effectuer, une telle responsabilité ne pouvant de toute façon pas être limitée en vertu de la *Loi sur le Barreau*, L.R.O 1990, chap. L.8.

Ce document est disponible sur practicepro.ca/LimitedScope. Il s'agit d'une adaptation du document *Limited Representation Committee Risk Management Materials at the California Commission on Access to Justice* créé et mis à jour par M. Sue Talia.

Avertissement : Ce document fournit de l'aide aux avocats offrant une représentation de portée limitée et des conseils pratiques sur la façon dont ils peuvent minimiser leur exposition aux réclamations de faute professionnelle. Ce document n'établit pas, n'indique pas, ni ne crée la norme de soins pour les avocats. Ce document n'est pas une analyse complète de l'un des sujets abordés, et les lecteurs devraient mener leurs propres recherches juridiques appropriées. © 2015 La Compagnie d'assurance de la responsabilité civile professionnelle des avocats (« Assurance LAWPRO » ou « LAWPRO »). Ce document peut être adapté pour être utilisé par les avocats et les parajuristes dans leurs pratiques juridiques.

LAWPRO remercie Jurisource.ca pour sa contribution à la traduction de ce document.

Décider d'accepter ou de rejeter la cause

1. **Restez dans les limites de votre expertise.** Comme pour les services complets, envisagez sérieusement de refuser une représentation limitée dans les domaines du droit dans lesquels vous ou votre cabinet n'avez pas ou presque pas d'expérience. Il est imprudent d'accepter une cause « à des fins d'apprentissage » dans le cadre de toute représentation, qu'elle soit limitée ou non. Il faut posséder une grande expertise en droit de la famille pour pouvoir anticiper les questions qui apparaîtront dans une affaire, et il faut donner de bons conseils et éviter d'engager sa responsabilité.

Même lorsque votre représentation se limite à des tâches particulières, il se peut que vous ayez tout de même l'obligation d'informer le client de problèmes juridiques dépassant la portée de votre représentation si ceux-ci sont raisonnablement apparents et susceptibles de nécessiter une assistance juridique. Par conséquent, vous devriez informer le client non seulement des limites de votre représentation, mais aussi de la possibilité de devoir consulter d'autres avocats au sujet de questions dont vous n'avez pas accepté de vous occuper.

2. **Ne soyez pas pressé par des urgences.** Portez une attention particulière aux clients éventuels qui se présentent avec des urgences de dernière minute et demandent une représentation limitée. La représentation limitée ne signifie pas que vous n'êtes pas tenu(e) de fournir une assistance compétente ou de faire valoir les intérêts du client d'une façon dévouée. Il est beaucoup plus risqué de céder à la pression et de procéder à « l'examen rapide d'un document » avant une date limite imminente si vous ne vous chargez que de cette tâche. Songez à donner des conseils sur les façons de déplacer la date limite, si cela est possible, afin d'avoir suffisamment de temps à des fins d'examen ou de représentation.
3. **Méfiez-vous des clients qui jouent à la chaise musicale pour trouver de l'aide juridique.** Examinez soigneusement les demandes de clients éventuels qui veulent obtenir une représentation limitée et qui ont retenu les services de plusieurs avocats dans la même affaire. Une telle façon de procéder peut indiquer que le client cherche la « bonne » réponse après avoir reçu des réponses qu'il estime insatisfaisantes à des analyses antérieures de sa situation. Vous devriez éviter les situations dans lesquelles le client pourrait vous blâmer parce qu'il est insatisfait du résultat obtenu. *Par contre*, il se peut que les avocats précédents aient été réticents à s'occuper d'un « morceau » de la cause et que votre client éventuel ait tout simplement eu de la difficulté à trouver un avocat comme vous qui soit disposé à travailler avec lui dans le cadre d'une représentation limitée. Il se peut que le client ait été considéré comme un client « difficile » parce qu'il cherchait davantage une relation de partenariat qu'une représentation complète traditionnelle.
4. **Attention aux clients qui ont des attentes irréalistes.** Il se peut qu'un client éventuel ait des attentes irréalistes au sujet de ce qu'il peut faire tout seul ou en ce qui concerne la nature de votre représentation limitée. Lorsque vous offrez des services de portée limitée, vous êtes tenu(e) notamment de renseigner le client sur le système judiciaire et les recours disponibles. Peu de non-juristes viendront vous voir avec des attentes tout à fait réalistes. Il est probable que leurs opinions aient été façonnées par ce qu'ils ont vu à la télévision, par ce qu'ils croient être juste, ou par ce que leur ont dit des voisins ou des amis. Vous apportez à la relation vos connaissances et votre expérience au sein du système judiciaire. Si vous croyez que vous ne réussirez pas à réduire les attentes

irréalistes du client, vous devriez refuser de le représenter. Il est important que les plaideurs qui se représentent eux-mêmes « saisissent » vos conseils afin d'établir un partenariat fructueux avec vous dans le cadre de la représentation et de mettre en œuvre un plan en suivant vos conseils. Les clients n'ont pas tous le tempérament nécessaire pour se représenter eux-mêmes.

5. **Expliquez le « pourquoi ».** Lorsque vous offrez des services de portée limitée, vous travaillez en partenariat avec le client. Le client qui comprend la situation dans son ensemble, ainsi que les compromis, pourra mieux se représenter lui-même et sera moins susceptible de vous faire des reproches en cas de résultats défavorables.
6. **Les clients ayant des capacités limitées ou faisant face à une barrière linguistique peuvent ne pas être de bons candidats.** Par définition, le client doit être informé par écrit des limites de la portée des services. Conformément au commentaire [7A] de la règle 3.1-2 du Code de déontologie, une représentation limitée ne sera généralement pas appropriée si la capacité du client de prendre des décisions réfléchies au sujet de l'affaire ou de la représentation est compromise parce que le client est mineur ou atteint d'une incapacité mentale, ou pour d'autres raisons. Le commentaire [7A] prévoit que l'avocat dont les services juridiques sont demandés « doit évaluer soigneusement pour chaque cas si, dans les circonstances, il est possible de rendre ces services de manière compétente ». Lorsqu'il existe une barrière linguistique (plusieurs clients éventuels qui demandent des services de portée limitée ont des compétences limitées en français), des questions particulières se posent. Si vous n'êtes pas vous-même bilingue, vous devriez insister sur le recours à un interprète. Il vous incombe de vous assurer que le client comprend les limites de la portée des services et qu'il a la capacité de faciliter sa représentation. Il s'agit d'une évaluation individualisée. Faites preuve de créativité avec vos honoraires ou cherchez des sources d'assistance *pro bono* ou à faible coût pour ces clients.
7. **Identifiez ceux qui ont des motifs cachés.** Méfiez-vous si le client éventuel éprouve de la difficulté à se concentrer sur le résultat juridique même après que vous lui avez soigneusement expliqué les recours possibles qui sont à sa disposition. Des besoins émotionnels pourraient être à l'origine de la demande d'assistance. Bien que plusieurs causes comprennent une composante émotionnelle, les plaideurs qui se représentent eux-mêmes et qui cherchent à se venger sont susceptibles d'être insatisfaits des résultats limités qu'offre le système judiciaire et encore plus insatisfaits des services de portée limitée. Par ailleurs, les clients qui ont besoin d'une assistance constante ne sont pas de bons candidats à la représentation limitée.
8. **Assurez-vous que la portée limitée de vos services est raisonnable.** Bien que votre client et vous disposiez d'une grande latitude pour limiter la portée de votre représentation, les limites doivent être raisonnables dans les circonstances, et le client doit vous donner son consentement éclairé. Si vous concluez qu'une représentation limitée à court terme ne serait pas raisonnable dans les circonstances, vous pouvez donner des conseils au client, mais vous devez aussi l'informer qu'il doit obtenir une assistance supplémentaire auprès d'un autre avocat.
9. **[Avocats en droit de la famille :] Identifiez les victimes de violence familiale qui veulent obtenir une assistance juridique de portée limitée dans une affaire mettant en cause l'agresseur.** Les victimes de violence familiale font face à des problèmes

particuliers lorsqu'elles envisagent de se représenter elles-mêmes. Les inégalités de pouvoir et l'intimidation qui existent dans une situation de violence doivent être prises en considération. Elles peuvent soulever de sérieuses questions au sujet de la capacité de la victime de maintenir l'équilibre nécessaire pour tenter une action contre l'agresseur. Par contre, enseigner à une victime de violence familiale la façon de confronter l'agresseur avec succès pour la première fois peut être le meilleur service que vous puissiez lui rendre. Il se peut que le client ne demande pas des services de portée limitée uniquement pour des raisons financières; il se peut qu'il cherche précisément quelqu'un qui puisse lui donner les outils nécessaires pour faire valoir ses propres droits avec succès. Discutez de ces questions ouvertement avec le client.

10. **Abordez clairement le barème des honoraires et la façon dont il se rapporte aux services.** Si, pendant votre entrevue initiale, vous trouvez que le client éventuel hésite à discuter des honoraires ou à s'entendre sur ceux-ci, soyez prudent. Il est essentiel que le client comprenne qu'une représentation limitée a pour effet de limiter non seulement vos honoraires, mais *aussi* les services que vous lui rendrez. En fait, votre arrangement en matière d'honoraires doit être plus clair dans le cadre d'une représentation limitée que lorsque vous fournissez des services complets. Vous devez vous assurer qu'il n'y a aucun malentendu au sujet des services limités que vous avez convenu de fournir. Dans le cadre d'une représentation limitée, il est essentiel de se faire payer « à l'usage », puisqu'il se peut que vous ne voyiez plus jamais le client.
11. **Une bonne entrevue diagnostique est essentielle.** Il est essentiel de mener une bonne entrevue diagnostique pour relever toutes les questions critiques de la cause. Tant les avocats chevronnés que les nouveaux avocats trouveront qu'une liste de questions dans le domaine de pratique pertinent est très utile pour mener une bonne entrevue diagnostique.
12. **Élaborez et utilisez un formulaire d'accueil.** Un bon formulaire devrait contenir une liste des questions clés, ainsi qu'un espace pour insérer des questions inhabituelles. Remettez-en une copie remplie au client. Il s'agit d'un registre contemporain qui documente votre dossier, vous rappelle de vous renseigner sur les questions connexes, énonce les limites de la portée des services et instruit le client. Utilisez et personnalisez les formulaires figurant dans les présents documents pour qu'ils soient adaptés à vos besoins. Des formulaires d'accueil types sont disponibles à practicepro.ca/LimitedScope.
13. **Informez les clients de leur droit de demander des conseils sur des questions dépassant la portée de la représentation limitée.** Il est probablement judicieux d'inclure dans votre fiche d'accueil ou dans les documents que vous distribuez une déclaration portant que le client a été informé de son droit de demander l'aide d'un avocat sur d'autres questions.
14. **Utilisez une convention d'honoraires claire décrivant en détail la portée de la représentation.** Une bonne convention d'honoraires pour services limités indique exactement ce que vous faites pour le client et, plus important encore, ce que vous ne faites *pas*, et décrit en détail les responsabilités qui sont assumées par le client. Il ne devrait y avoir aucune confusion au sujet de la portée de la représentation. Pour des modèles de convention, examinez les conventions d'honoraires jointes aux présentes et celles se trouvant à practicepro.ca/LimitedScope. Adaptez-les à chaque cause et à votre pratique. Une convention d'honoraires comprenant les limites et la liste de vérification en

pièce jointe est probablement mieux adaptée à une affaire dans laquelle vous anticipez un changement visant la portée des services.

Après avoir accepté la cause

- 15. Utilisez des listes de vérification.** Ces listes indiquent qui fera quoi avant la prochaine réunion. Donnez-en une copie au client. Adaptez les listes de vérification à votre pratique, remplissez-les en présence du client et veillez à ce que votre client et vous en ayez chacun une copie paraphée. Des listes de vérification types sont disponibles à practicepro.ca/LimitedScope.
- 16. Créez un groupe de soutien formé de collègues chevronnés.** Une expérience limitée en matière de représentation limitée pose des défis particuliers aux nouveaux avocats ou à ceux qui exercent depuis peu dans un domaine donné. Un juriste chevronné peut confirmer votre analyse, suggérer des questions supplémentaires à étudier ou vous déconseiller un plan d'action proposé. Vous pourriez envisager de trouver des collègues qui ont beaucoup d'expérience en matière de représentation limitée et créer un cercle d'études, des sources d'aiguillage, ou des références générales les uns pour les autres. Rencontrez-les périodiquement pour discuter des problèmes communs et des solutions possibles. La plupart des questions qui surgissent dans le cadre d'une représentation limitée sont d'ordre pratique plutôt que déontologique; il peut être très utile de parler à d'autres juristes qui ont abordé ces questions et élaboré des solutions. Voir le livret de LAWPRO intitulé *Managing a Mentoring Relationship*, à practicepro.ca/mentoring, pour obtenir des conseils utiles sur le travail avec un mentor.
- 17. Exercez de façon défensive et documentez toutes les décisions.** Il s'agit là d'un conseil judicieux pour tout type de travail juridique. Il est particulièrement essentiel de documenter les instances dans lesquelles vous offrez des conseils sur la voie particulière que doit suivre le plaideur qui se représente lui-même.
- 18. Enregistrez au fur et à mesure tous les changements visant la portée de votre représentation limitée.** Ne faites *jamais* de travail dépassant la portée du mandat original sans que le client n'ait signé un nouveau mandat. Les listes de vérification jointes à la convention d'honoraires constituent un moyen simple et fiable de s'en assurer. Une lettre de confirmation que le client ne signe pas est probablement insuffisante pour bien documenter la nouvelle portée des services. Assurez-vous que votre client et vous signez tous les deux tout changement visant la portée des services.
- 19. Utilisez des documents à distribuer déjà préparés.** Plusieurs d'entre vous auront déjà préparé des documents à distribuer portant sur les questions communes qui se présentent dans le cadre de votre pratique. Il est utile d'avoir un document décrivant la représentation limitée et présentant en détail les options particulières disponibles. Indiquez sur votre page de présentation les documents à distribuer que vous avez remis au client, ainsi que les dates auxquelles vous les avez remis. Les documents sont disponibles sur practicepro.ca/LimitedScope et comprennent un modèle de document à distribuer aux clients qui porte sur la représentation limitée.

- 20. Il est risqué d'inclure dans votre équipe des personnes qui n'est ni client ni juriste.** La représentation limitée peut créer une certaine familiarité dans le cadre de la relation avocat-client. Malgré cette familiarité apparente, rappelez-vous qu'il s'agit d'une relation avocat-client, c'est-à-dire une relation entre vous et votre client, non pas entre vous, votre client, tante Marie et d'autres personnes que le client voudrait inclure dans la relation. La participation de tiers pourrait détruire le secret professionnel de l'avocat. Si le client insiste sur la participation de non-clients, informez-le clairement, par écrit et à l'avance, des risques qui y sont associés.
- 21. Abstenez-vous de fournir des formulaires sans assistance ni révision.** Certains des formulaires requis sont tout simplement trop complexes pour qu'un plaideur qui se représente lui-même les remplisse sans assistance. Non seulement vos conseils d'expert pour remplir ces formulaires constituent-ils une meilleure pratique, ils réduiront aussi toute responsabilité éventuelle.
- 22. N'encouragez pas un plaideur qui se représente lui-même à accomplir une tâche trop technique ou difficile.** Par exemple, ne l'encouragez pas à préparer un mémoire. En tant qu'avocat(e), vous êtes responsable notamment de déconseiller au client d'accomplir lui-même une telle tâche et de l'aider à comprendre l'analyse coûts/avantages de l'utilisation de son budget de litige pour qu'il puisse obtenir l'aide d'un expert dans les domaines où il en a le plus besoin. Il s'agit d'une évaluation individualisée.

Mettre fin à la relation

- 23. Faites savoir au client quand votre participation a pris fin.** Il ne devrait y avoir aucune surprise, ni pour vous ni pour le client, en ce qui concerne la fin de votre participation dans l'affaire. Il ne devrait pas non plus y avoir d'attente non déclarée d'une participation continue de votre part. Dans une affaire comportant une série d'étapes, envoyez un avis à la fin de votre participation. Indiquez au client que vous croyez avoir terminé votre partie du travail et demandez-lui de communiquer immédiatement avec vous s'il n'est pas d'accord.
- 24. Si vous avez comparu à une audience, faites savoir au tribunal que la relation a pris fin.** Utilisez un avis de changement de représentation ou présentez une motion visant à cesser d'occuper à titre d'avocat inscrit au dossier. Notez que si une ordonnance résulte d'une audience à laquelle vous avez comparu, la règle 59.08(1) des Règles de procédure civile exige que vous agissiez à la place de la partie que vous représentiez. Si vous ne voulez pas agir à la place de cette partie, votre mandat doit préciser que vous n'agirez pas à sa place et vous devez fournir un avis écrit de ce fait aux parties et au greffier. Ne joignez pas votre entente de représentation limitée à vos documents de la motion, puisqu'il s'agit d'une communication confidentielle.

Faites preuve de jugement. Plusieurs des suggestions présentées ci-dessus s'appliquent également à la représentation complète. Les clients auxquels vous fournissez des services de portée limitée sont susceptibles d'être plus satisfaits que les clients auxquels vous fournissez des services complets si vous adoptez les simples pratiques énoncées ci-dessus. Celles-ci ne sont pas très difficiles à mettre en œuvre et vous permettront de documenter votre dossier et de renseigner

vos clients d'une manière qui augmentera considérablement la probabilité d'une relation satisfaisante pour chacun de vous.