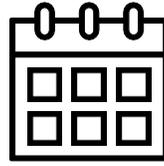
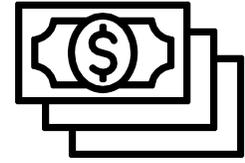


Délai le plus long avant de déclarer  
une réclamation : 15 ans



Moyenne de 26  
réclamations par an



Coût moyen total de  
413 000 \$ par an

## CONSEILS POUR LA GESTION DES RISQUES



### Ne faites pas trop de promesses et tenez votre client informé de son dossier

Les réclamations contre les avocats en droit de l'immigration découlent souvent de la déception d'un client quant à l'issue d'une demande de résidence ou d'asile. Encadrez les attentes de vos clients en leur expliquant en détail les critères d'admissibilité, les exigences et la nécessité d'obtenir rapidement les documents requis afin de respecter les délais. Tenez-les informés de l'état d'avancement de leur demande. Un client mécontent qui se sent négligé ou ignoré prendra vraisemblablement des mesures en vue de contester la façon dont vous le représentez. Prenez de bonnes notes sur vos communications avec vos clients, que vous pourrez ensuite intégrer dans un compte-rendu ou une lettre de suivi.



### Restez à l'affût des modifications de la loi et des critères des programmes

Au cours des dernières années, la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* a été modifiée à plusieurs reprises. N'appliquez pas la même approche dans tous les dossiers. Les demandes liées à la citoyenneté, aux réfugiés, à la résidence, aux permis de travail, etc. sont toutes assujetties à des délais serrés, et les programmes et critères qui s'y rapportent changent souvent.



### Discutez des conséquences éventuelles d'une affaire pénale

Nous recevons souvent des réclamations pour défaut de l'avocat d'avoir informé son client des répercussions éventuelles, sur le statut d'immigrant, d'un plaidoyer de culpabilité et d'une peine d'emprisonnement. Un non-Canadien condamné à six mois d'emprisonnement ou plus peut perdre son droit de demander la résidence permanente. Lors d'une rencontre avec un nouveau client pour une question d'immigration, n'oubliez pas de lui poser des questions sur ses accusations ou ses condamnations au criminel. S'il fait face à une accusation au criminel, conseillez-lui de retenir les services d'un avocat criminaliste compétent.



### Informez vos clients des exigences en matière de délais et de documents

Informez (par écrit) votre client de tous les délais applicables aux documents qu'il doit vous remettre ainsi que des conséquences découlant d'un retard ou du défaut de vous les fournir. Donnez-lui une date de remise qui vous permet de faire un suivi (c'est-à-dire avant la date limite imposée par l'entité gouvernementale).



### Avisez rapidement LAWPRO des réclamations éventuelles

Le signalement rapide des plaintes de clients, du non-respect de délais, etc. permet de mieux régler les réclamations. Vous devez signaler immédiatement toute allégation de représentation inefficace. Le signalement rapide permet à LAWPRO de faire enquête, de respecter le protocole et de veiller à ce que les avocats ne fassent pas d'aveu de négligence.

# ERREURS COURANTES EN MATIÈRE DE FAUTE PROFESSIONNELLE

## Communication – 39 %

- Faire à un client des promesses que l’avocat ne peut pas tenir (par exemple sur la probabilité d’obtenir la résidence dans le cadre d’un programme particulier).
- Omettre d’indiquer les tâches qui incombent à l’avocat et celles qui incombent au client, de sorte que des tâches ne sont pas accomplies et des possibilités sont gâchées.
- Négliger de tenir les clients informés de l’état de leurs affaires ou de leurs demandes.

## Erreur de droit – 21 %

- Méconnaître les conséquences, pour un client, d’un plaidoyer de culpabilité et d’une condamnation, ou prodiguer des conseils inexacts en matière pénale.
- Négliger de rechercher et de comprendre pleinement l’éventail d’options, de programmes et de procédures administratives dont un client peut se prévaloir, ou les délais prévus pour entreprendre des démarches importantes.
- Posséder une compréhension inexacte ou obsolète des critères associés aux programmes ou aux règles.

## Gestion des échéanciers – 15 %

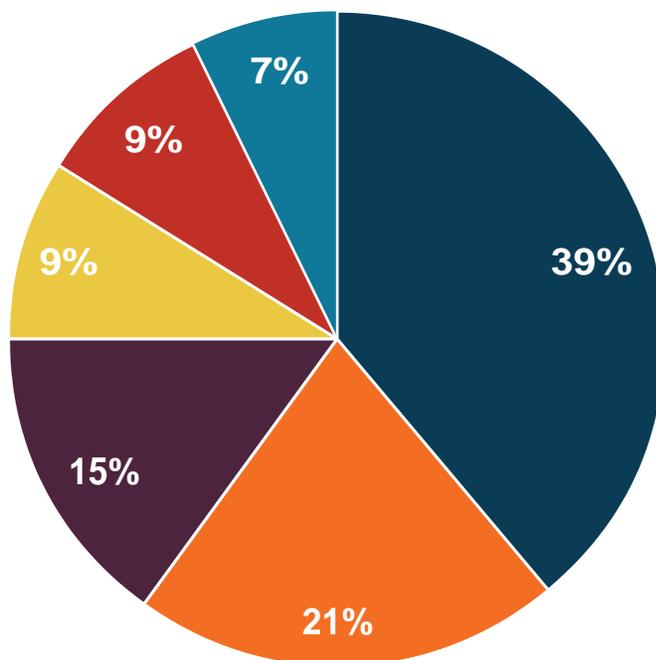
- Présenter des demandes en retard, à savoir après que des changements ont été apportés aux critères d’intervention, ce qui se solde par des occasions manquées.
- Dans les demandes en cours, négliger de mettre rapidement à jour les renseignements sur les clients (par exemple l’emploi ou l’état civil).

## Erreur administrative et de délégation de tâches – 9 %

- Soumettre des demandes ou des formulaires incomplets, de sorte qu’ils ne sont pas traités.
- Présenter des documents inexacts en raison d’erreurs ou de confusions liées à la traduction de renseignements.
- Négliger de faire réviser les documents par les clients avant leur dépôt.

## Examen inadéquat – 9 %

## Autres erreurs – 7 %



Visitez [practicepro.ca](http://practicepro.ca) pour consulter des ressources, soit des articles du magazine LAWPRO, des listes de contrôle, des modèles, des outils d’aide à la pratique et plus encore.

Nous pouvons mettre à votre disposition les services de conférenciers compétents qui peuvent aborder des sujets liés à la prévention des réclamations. Écrivez à [practicepro@lawpro.ca](mailto:practicepro@lawpro.ca).

\*Le nombre de réclamations vise la période qui s'étale de 2009 à 2019. Les coûts sont engagés en date du mois de mai 2020.

©2020 Lawyers' Professional Indemnity Company. LAWPRO est une marque déposée de Lawyers' Professional Indemnity Company. Tous droits réservés. La présente publication comprend des techniques visant à réduire au minimum le risque de poursuites liées à la responsabilité professionnelle. Les renseignements qui y figurent n'énoncent pas la norme de prudence applicable aux avocats ni n'établissent une norme de cette nature. Les renseignements ne constituent pas non plus une analyse complète des aspects couverts, et les lecteurs devraient mener leurs propres recherches juridiques à ce sujet.