



Pratique : les pièges courants

Comment les éviter

La Lawyers' Professional Indemnity Company (LAWPRO) a été créée pour couvrir les avocats contre les plaintes pour faute professionnelle. La plupart des plaintes (mais pas toutes) sont déposées par le propre client d'un avocat et reposent sur une allégation selon laquelle l'avocat a commis une erreur ou n'a pas respecté la norme de diligence attendue de lui dans la prestation de services juridiques.

Selon nos données, près de la moitié des avocats feront l'objet d'une plainte à un moment ou à un autre dans leur carrière. Les réclamations pour faute professionnelle peuvent être éprouvantes, nuire à votre réputation et être coûteuses (même si sa seule conséquence financière est une augmentation de ses primes d'assurance).

Comprendre les motifs de réclamation les plus courants afin d'acquérir des compétences en matière de gestion des risques dès le début de votre carrière constitue donc votre véritable moyen de défense.

Les types d'erreurs qui donnent lieu à des réclamations

Les étudiants en droit, forts de toutes leurs montagnes de lectures sur la jurisprudence et le droit positif, risquent d'être étonnés d'apprendre que les « erreurs de droit » ne constituent pas le piège le plus courant dans le monde de la pratique privée. Au cours des dix dernières années, environ 13 % seulement des réclamations pour faute professionnelle déposées auprès de LAWPRO étaient dues à des erreurs de droit (sauf dans des domaines très complexes comme le droit de la famille ou le droit fiscal).

Par conséquent, si la connaissance du droit n'est pas le problème, quel est le danger auquel les nouveaux avocats doivent être attentifs ? En un mot, on pourrait l'appeler l'« erreur humaine » : problèmes de communication, mauvais calendrier, procrastination et manque d'approfondissement de l'affaire d'un client. Ces types d'erreurs représentent près de 62 % des réclamations traitées par LAWPRO.

Les étudiants ne savent peut-être pas encore dans quel domaine du droit ils finiront par exercer, mais les causes des

réclamations sont étonnamment similaires, quels que soient le type de pratique, la taille du cabinet et l'emplacement géographique. Voici un aperçu des principaux pièges à éviter.

La communication avec le client

Dans presque tous les domaines de pratique, la première cause de réclamation auprès de LAWPRO est une lacune dans la communication entre l'avocat et le client. Il devrait s'agir du type d'erreur le plus facile à éviter, mais c'est aussi le plus courant. Souvent, ces réclamations surviennent parce que l'avocat et le client ne sont pas d'accord sur ce qui a été dit ou fait — ou resté non dit ou non fait — parfois en raison de communications bâclées. Cette réalité s'explique en partie par le fait que les avocats sont plus occupés que jamais, et en partie par le fait que les clients attendent de leur avocat des réactions plus rapides, et qui plus est à toute heure du jour.

Pourtant, de nombreuses précautions peuvent être prises à chaque étape de l'affaire pour éviter ce type de réclamations. D'entrée de jeu, une lettre de mandat bien rédigée peut définir les attentes du client quant à la manière dont l'affaire va se dérouler et à ce que l'avocat va faire (ou ne pas faire) pour lui.

À mesure que l'affaire avance, il est important de documenter les conversations avec le client, vos conseils et la ligne de conduite que le client souhaite suivre. Ces notes pourraient bien constituer votre bouée de sauvetage en cas de réclamation pour faute professionnelle. Les clients peuvent dire plus tard qu'ils ont demandé à l'avocat de faire X et que cela n'a pas été fait; ou l'avocat peut avoir fait Y et le client affirme qu'il n'a pas autorisé cette ligne de conduite. S'il n'y a pas de notes sur les conversations entre l'avocat et le client, la réclamation repose alors sur la crédibilité, selon l'expérience chez LAWPRO, les tribunaux sont plus enclins à croire les souvenirs plus précis du client que les souvenirs généralement flous ou inexistantes de l'avocat.

Malheureusement, même si le courrier électronique et les autres médias électroniques offrent aux avocats plus de moyens que jamais d'interagir avec leurs clients, toutes ces lignes de communication semblent donner lieu à encore plus de malentendus. Les clients ou les avocats lisent dans les courriels des choses qui n'y sont pas, ne comprennent pas ce qui a été dit, ou lisent entre les lignes et se trompent. La communication en personne demeure le meilleur moyen d'éviter les malentendus. Si une rencontre en personne est impossible, décrochez au moins le téléphone pour éviter les malentendus lorsque des questions importantes doivent être abordées.

Les clients dont les attentes ont été adéquatement prises en charge sont moins enclins à se retourner contre leur avocat (à tort ou à raison) que ceux qui sont pris par surprise par le dénouement de leur affaire ou les frais de justice. Visitez practicepro.ca pour consulter nos ressources sur la gestion des relations avocat-client.

Insuffisance des investigations

Il s'agit d'un type d'erreur qui dépend étroitement d'une mauvaise communication et que nous décrivions comme le fait pour un avocat de ne pas prendre le temps de mettre à jour tous les faits ou de se procurer une compréhension suffisante de l'affaire d'un client. Cette erreur peut être considérée comme un symptôme du « conseil juridique par smartphone » : des questions et des réponses rapides par des avocats et des clients qui sont tous deux pressés. Ces réclamations attaquent le cœur même de ce que les avocats sont censés faire pour leurs clients — donner des conseils juridiques en fonction de la situation spécifique du client — et met en scène un avocat qui ne prend pas le temps, ne réfléchit pas davantage en vue de creuser plus profondément, ne pose pas les questions utiles au sujet de l'affaire.

Ces réclamations peuvent survenir dans n'importe quel domaine du droit. Nous les observons le plus souvent dans des cabinets d'avocats spécialisés dans l'immobilier, où des avocats pressés passent à côté de lacunes dans un certificat d'état de copropriété, interprètent mal un relevé ou ne se renseignent pas sur les plans à long terme d'un client concernant une propriété (afin de s'assurer que ces plans sont viables).

En matière de litige, cela peut signifier d'avoir omis de consentir un effort raisonnable pour identifier toutes les parties à une action dans le délai de prescription. Dans le domaine du droit testamentaire et successoral, cela peut signifier d'avoir omis de s'enquérir de la capacité d'un client âgé ou s'enquérir de l'existence de testaments antérieurs.

La meilleure façon d'éviter ces réclamations est tout simplement de prendre son temps. Prenez le temps de lire entre les lignes afin de pouvoir cerner toutes les questions et préoccupations qui s'imposent. Posez-vous les questions suivantes : Que veut vraiment le client ? Est-ce que tout se tient? Y a-t-il des problèmes ou des préoccupations qui devraient être soulignés pour le client? Si quelque chose ne colle pas, creusez davantage.

Un moyen de s'assurer que les bonnes questions sont posées sur une affaire est d'utiliser les articles et les listes de contrôle du programme practicepro. À l'adresse practicepro.ca/checklists, vous trouverez des listes de contrôle pour les affaires de contrats familiaux, les transactions commerciales et les conseils juridiques indépendants, ainsi que des articles sur la prévention des réclamations, tirés du magazine LAWPRO, à l'adresse practicepro.ca/lawpromag.

Gestion du temps

Il semble que ce soit dans la nature humaine de repousser les tâches jusqu'à ce que l'échéance approche (tout étudiant qui passe une nuit blanche peut en témoigner). Il en va de même pour les avocats, ce qui fait que les délais non respectés sont une source importante de réclamations LAWPRO. Ce problème est le plus courant dans les litiges avec les plaignants, qui doivent gérer des délais de prescription stricts et des échéances de dépôt de documents.

Il semble que chaque avocat a dans son bureau au moins un dossier empoussiéré qu'il n'arrive jamais à traiter. Quoi qu'il en soit, les réclamations liées à la gestion du temps ne sont pas toujours le résultat de la simple procrastination. Dans certains cas, l'avocat ne connaît pas le délai de prescription d'une affaire ou, même s'il le connaît, il ne le fait pas figurer dans un calendrier ou n'agit pas lorsqu'il fait surface.

Il y a un certain nombre de choses à faire pour éviter de manquer une échéance cruciale. Familiarisez-vous avec la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* en utilisant les ressources du programme practicePRO sur le site practicepro.ca/limitations. Utilisez un logiciel de gestion de cabinet doté de systèmes de rappel pour vous avertir de l'approche des échéances. Soyez conscient du risque que le greffier rejette une action pour retard en vertu de la règle 48 des *Règles de procédure civile*.

Enfin, prévoyez un jeu d'un jour ou deux pour les échéances et les rappels afin d'éviter ce type d'erreur lorsque des problèmes imprévus vous empêchent de respecter l'échéance d'un dépôt (p. ex. une tempête de verglas ou un accident de taxi en route vers le palais de justice le dernier jour du délai de dépôt).

Ce sont là des descriptions très générales des causes courantes des réclamations LAWPRO. Pour en savoir davantage sur les réclamations pour faute professionnelle dans des domaines particuliers du droit, vous trouverez une foule d'articles sur practicepro.ca. Vous y trouverez des examens détaillés des causes de réclamations dans plusieurs domaines du droit, ainsi que des articles contenant des conseils des avocats spécialisés en réclamations de LAWPRO sur les erreurs courantes qu'ils voient commettre par les avocats et sur la façon de les éviter.

manque de
communication

investigations
insuffisantes

mauvaise planification

procrastination

62 %

d'erreurs de droit

13 %

autres

25 %

LAWPRO remercie Jurisource.ca pour sa contribution à la traduction de ce document. Ce site entièrement gratuit vous offre des milliers de ressources utiles pour votre pratique.