
Service de Prévention

Guyline LeBrun, avocate
Coordonnateur aux activités
de prévention

Judith Guérin, avocate
aux activités de prévention

Aurélie Lompré, avocate
aux activités de prévention

Quand *courriel* rime avec *responsabilité professionnelle*

Saviez-vous que la principale cause des réclamations en responsabilité professionnelle est liée à des problèmes de relations avocat-client, ce qui inclut les problèmes de communication?

Recourir aux courriels pour communiquer avec nos confrères et nos clients est un moyen rapide et économique pour transmettre de l'information, mais parfois à quel prix?

Imaginez que, se faisant tard et souhaitant terminer votre travail dans un dossier, vous rédigez un courriel à votre client pour lui transmettre une offre de règlement. Dans votre courriel, vous lui recommandez d'accepter l'offre en spécifiant les raisons au soutien de votre analyse, tout en indiquant à votre client qu'il peut vous appeler s'il préfère en discuter. Votre client répond par courriel dans les minutes suivantes : « C'est parfait. Bonne soirée et à demain. »

Vous envoyez alors un courriel à votre confrère lui confirmant l'acceptation de l'offre par votre client.

Malheureusement, le lendemain votre client vous appelle et s'offusque que l'offre ait été acceptée, car sa réponse visait à confirmer qu'il vous contacterait le jour suivant et non qu'il acceptait quelque règlement que ce soit! Il vous en fait donc reproche. Vous communiquez immédiatement avec le Fonds d'assurance pour dénoncer à titre préventif cette situation.

Les courriels pouvant rimer avec responsabilité professionnelle, voici quelques suggestions non exhaustives pour limiter les risques d'une réclamation à votre encontre :

- ❑ Avant de transmettre un courriel dans un dossier, assurez-vous que votre client vous autorise à utiliser ce moyen de communication. Par exemple, vous pourriez consigner cette autorisation dans votre convention de mandat.

- ❑ Précisez le sujet du courriel en objet. Insérez dans le texte de votre courriel un avertissement quant au caractère confidentiel de l'information contenue. Cette mention soulignera le caractère privilégié des informations transmises.
- ❑ Rédigez le courriel en termes clairs et concis pour limiter toutes ambiguïtés (aucune abréviation). N'hésitez pas à diviser votre message en différentes sections pour mieux faire ressortir son contenu. Également, soulignez les éléments clés dans le texte de votre message.
- ❑ Relisez votre courriel avant de le transmettre afin de limiter les fautes de frappe et de préciser certains éléments : il est important que votre message fasse ressortir les informations que vous souhaitez communiquer ainsi que les questions pour lesquelles vous attendez une réponse. Cette relecture permettra de vérifier que le ton utilisé dans le courriel est courtois et respectueux.
- ❑ N'oubliez pas d'insérer la pièce jointe que vous souhaitez transmettre, le cas échéant. Considérant l'importance de préserver la confidentialité des informations, favorisez un format de pièce jointe non modifiable, protégé par un mot de passe ou crypté. Le mot de passe pour ouvrir la pièce jointe sera transmis au client via un autre courriel.
- ❑ Limitez l'usage d'émojis dans vos messages électroniques, car le destinataire du courriel qui les contient pourrait mal les interpréter.
- ❑ Finalement, entrez l'adresse courriel de votre correspondant juste avant l'envoi. Vérifiez que cette adresse est à jour et, si nécessaire, demandez une confirmation de lecture et/ou un accusé de réception par le destinataire.
- ❑ Si vous répondez à un courriel non sollicité, le cas échéant, précisez que votre réponse ne crée pas envers le destinataire une acceptation du mandat qu'il souhaite vous confier ni une relation contractuelle avocat-client.

Enfin, une fois le message transmis, n'oubliez pas de documenter votre dossier en conservant une copie de ce dernier, puisqu'un dossier bien documenté constituera votre meilleure défense en cas de poursuite en responsabilité professionnelle.

Références

Erica Dhawan "Slow Down and Write Better Emails", Harvard Business Review, Business Communication, 19 février 2021 : <https://hbr.org/2021/02/slow-down-and-write-better-emails>

Jay Reeves "12 Excellent Email Tips", Lawyers Mutual Liability Insurance Company of North Carolina, 2 juillet 2013 : <https://www.lawyersmutualinc.com/blog/12-excellent-email-tips>

Bulletin *Praeventio* « Avalanche de courriels? En prévenir les risques! », publié par le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec, Mai 2010, Vol. 11, n° 2 : <https://farpbq.blob.core.windows.net/media/1370/bullprevmai2010.pdf>