

Mars 2020

Service de prévention

Guyline LeBrun, avocate
Coordonnateur aux activités
de prévention

Judith Guérin, avocate
aux activités de prévention

Marika : Péripéties d'une jeune avocate pas comme les autres!

Marika à un clic de la catastrophe – Gestion des courriels

C'est la fin d'une semaine qui s'est avérée très occupée et Marika s'attelle aux dernières tâches à accomplir avant de quitter pour le weekend. En effet, M^e Marianne Tremblay (ci-après M^e Tremblay), une associée du cabinet, l'a impliquée dans une importante transaction visant deux compagnies manufacturières de la région de Trois-Rivières.

Marika a été particulièrement flattée lorsque M^e Tremblay a requis son aide pour l'assister dans ce dossier d'envergure. Elle y a aussi vu une opportunité d'y ajouter des cordes à son arc, elle, qui a peu travaillé en droit des affaires. Elle met donc la touche finale aux documents de clôture et les transmet par courriel à ce qu'elle pense être la cliente de M^e Tremblay. Or, en imprimant son courriel, elle constate qu'elle a transmis par inadvertance les documents de clôture à sa cousine qui a le même prénom que la cliente. Marika n'en fait pas un plat et décide de retransmettre le courriel au bon destinataire. Elle laisse ensuite un message vocal à sa cousine Frédérique dans lequel elle lui demande de ne pas tenir compte de son dernier courriel et de le détruire. Puis, elle quitte pour la fin de semaine.

Malheureusement pour elle, Marika a surestimé le sens de la discrétion de Frédérique. En effet, celle-ci, par solidarité féminine, a décidé d'envoyer à sa meilleure amie, une salariée de la cliente de M^e Tremblay, les documents de clôture. L'amie, inquiète quant à l'avenir de son poste, décide de convoquer chez elle un groupe de salariés et leur représentant syndical pour organiser d'urgence une éventuelle rencontre avec le propriétaire de l'entreprise. Il est même question de communiquer avec les médias si la rencontre ne donne pas les résultats escomptés.

Le lundi, suite à un avant-midi à la Cour, Marika entre au bureau et y constate une certaine fébrilité. Son adjointe l'informe qu'un groupe de salariés ont appris, on ne sait comment, que l'entreprise serait vendue. M^e Tremblay, sur le point de défaillir, tente tant bien que mal de sauver les meubles. Sa cliente est furieuse et craint que l'annonce hâtive de la vente fasse fuir certains fournisseurs ou employés clés de l'entreprise faisant ainsi avorter la vente.

Un doute s'immisce dans l'esprit de Marika qui s'enferme dans son bureau. Les mains tremblantes, elle compose le numéro de sa cousine. Après quelques secondes qui paraissent des heures, Frédérique lui confirme ses pires craintes. Marika, dos courbé et tête baissée, se fraie discrètement un chemin jusqu'au bureau de M^e Tremblay pour l'informer de la situation.

Entre temps, M^e Tremblay a réussi à calmer la cliente et un plan pour la gestion de cette crise a été sommairement élaboré. D'ailleurs, M^e Tremblay s'apprête à quitter le bureau pour Trois-Rivières afin de participer à la structuration du plan. Marika embarrassée explique à sa patronne l'origine de la fuite. Fâchée, mais n'ayant pas le temps de réprimander Marika, M^e Tremblay quitte son bureau en claquant la porte laissant celle-ci seule avec son désarroi.

Quelques jours plus tard, à la suite d'un plan de communication bien articulé, les deux entreprises ont réussi en travaillant de concert à rassurer les employés et les fournisseurs.

Bien évidemment, Marika a été rencontrée par M^e Tremblay et M^e Pagé l'avocat sénior du cabinet qui, vu ses récentes mésaventures, ont décidé qu'un encadrement plus rigoureux et des rencontres hebdomadaires seront mises en place pour éviter toute nouvelle bévue.

À retenir : En 2019, on estime à 293 milliards le nombre de courriels qui ont été transmis chaque jour¹. Simple, rapide, efficace et pouvant augmenter la productivité s'il est utilisé à bon escient, pas étonnant que le courriel soit devenu un outil de travail essentiel pour les avocats. Or, c'est aussi cette simplicité qui augmente le risque de commettre des erreurs pouvant engager votre responsabilité professionnelle. Voici donc quelques conseils pour mieux gérer les risques liés à l'utilisation de ce mode de communication :

- ✓ Tout d'abord, assurez-vous que le client consente à la communication par courriel et ajoutez une clause à ce sujet dans votre mandat initial;
- ✓ Décrivez clairement et de façon succincte l'« Objet » du courriel. Si ce dernier nécessite une attention immédiate, indiquez la mention urgente dans l'« Objet ». Cette façon de faire augmentera les chances que le courriel soit lu plus rapidement;
- ✓ Écrivez votre message avant de remplir le champ d'adresse. Ceci diminuera le risque qu'un courriel incomplet soit transmis advenant que vous cliquiez par inadvertance sur « Envoyer »;
- ✓ Ajoutez une mention quant au caractère confidentiel de l'information contenue dans le courriel;
- ✓ Révisez adéquatement le contenu du message ainsi que l'adresse du destinataire. Cette révision permettra de détecter toute erreur;
- ✓ De même, vérifiez les pièces jointes avant de les transmettre. Transmettez ces documents sous un format non modifiable. Les messages confidentiels doivent être cryptés ou protégés par un mot de passe (qui ne doit pas être transmis dans le même courriel);
- ✓ Évitez les fonctions « Cc », « Cci » ou « Répondre à tous ». Si le message concerne certains destinataires, nul besoin de faire un envoi à tous. En effet,

¹ Les chiffres 2019 de l'e-mail, 15 octobre 2019, Repéré à <https://www.arobase.org/actu/chiffres-email.htm>.

avec la quantité importante de courriels que nous recevons chaque jour, épargnez à vos collègues le temps de gestion de ceux qui sont inutiles;

- ✓ Assurez-vous de mettre en place un système par lequel votre adjointe et vous-même puissiez confirmer que le message a été reçu et lu;
- ✓ Lorsque les délais sont serrés, appelez votre client pour vérifier que le courriel a bien été reçu et qu'il sera traité promptement;
- ✓ Implantez au sein du cabinet une politique d'utilisation des messageries électroniques professionnelles. Par exemple, une telle politique pourrait comprendre les éléments suivants :
 - L'interdiction d'utilisation de la messagerie personnelle à des fins professionnelles et l'inverse, l'interdiction d'utilisation de la messagerie professionnelle à des fins personnelles;
 - La longueur des mots de passe pour la messagerie courriel, mais également pour les documents à protéger;
 - Les logiciels autorisés et pouvant être utilisés pour protéger les pièces jointes au courriel;
 - L'utilisation d'une mention de confidentialité dans les courriels;
 - L'accès à un réseau sécurisé pour la prise de connaissance des courriels à distance;
 - Une procédure en cas d'envoi par erreur d'un courriel de nature confidentielle.
- ✓ Si malgré toutes ces précautions, vous vous rendez compte d'une erreur, agissez rapidement pour prévenir toutes les personnes concernées avant que la situation ne dégénère;
- ✓ Dans tous les cas, conservez les courriels transmis et reçus. Il existe des moyens simples de copier et enregistrer les courriels transmis et reçus sur le serveur de l'entreprise.

En terminant, le courrier électronique est un outil de communication bien implanté dans notre pratique quotidienne. En adoptant des mesures somme toute relativement simples, nous diminuerons les risques de faire l'objet d'une réclamation ou poursuite en responsabilité professionnelle.