

■ ■ Devoir 31.4 – Relations avec les clients

■ OBJECTIF

- » Comprendre les limites d'exercice imposées par un code déontologique.

■ CONSIGNES

1. Lisez l'histoire qui suit, puis répondez à la question posée en rédigeant un texte d'une page environ (250 à 300 mots).
2. Certaines erreurs commises par M^e Jenesaistrop sont évidentes, d'autres moins. Relevez toutes les erreurs que, selon vous, M^e Jenesaistrop aurait pu éviter et proposez des solutions s'il y a lieu.

La première rencontre avec un client est cruciale

Constance Connie Byrne

M^e Jenesaistrop va bientôt souffler quarante chandelles sur son gâteau d'anniversaire. Couple, enfants, château et pitou font partie de son univers depuis un bon moment déjà. Cependant, il lui manque un je-ne-sais-trop-quoi pour [aviver] son enthousiasme dans sa vie un peu trop prévisible à son goût. Il décide donc de fêter ses quarante ans en organisant un méga « party ». Une occasion unique de revoir tout le monde en même temps, y compris des proches qui ont marqué sa vie, et de se mettre au parfum des dernières nouvelles de chacun. M^e Jenesaistrop ne s'est pas gêné d'ailleurs pour distribuer au passage sa carte professionnelle sur laquelle on pouvait lire *Avocat spécialisé en droit commercial*.

Peu de temps après son anniversaire, le quadragénaire en mal de sensations fortes reçoit un coup de fil de Geneviève, une amie du secondaire présente à son anniversaire. Elle a besoin de conseils, puisqu'en quittant le bar où elle travaille, sa voiture a glissé sur la chaussée mal nettoyée et a fait un 360 degrés avant d'aboutir dans la voie inverse d'un tunnel du centre-ville de Montrécor. Le bilan ? Une légère commotion cérébrale, un bras cassé, un arrêt de travail de plusieurs semaines et des dommages importants à sa voiture. Pauvre Geneviève ! Un malheur n'attend pas l'autre. Elle a grandi dans un règne de terreur et de violence. Et les poursuites judiciaires contre elle ne se comptent plus.

Trois jours après l'accident, Geneviève a un rendez-vous avec M^e Jenesaistrop à son bureau. L'avocat arrive en retard d'une heure. « Ça commence bien », se dit-elle. Durant les trente minutes d'entrevue avec sa cliente, M^e Jenesaistrop a répondu à deux appels sur son cellulaire, et son adjointe est venue le déranger deux fois pour lui faire signer des documents. Le plus étonnant, c'est que M^e Jenesaistrop a décidé de parler ouvertement du cas d'un de ses clients devant Geneviève, qui, après suffisamment d'indices, a fini par deviner l'identité de celui-ci. Sans effort, elle apprend que son pire ennemi est impliqué dans une histoire de corruption en relation avec la Ville de Montrécor. La revanche est douce au cœur de l'indien, comme on dit. « Je vais dire ça à Charles », se dit-elle, avec un léger sourire. Son ami Charles est journaliste pour un grand quotidien et mène présentement une enquête sur la corruption dans la ville en question.

À travers cette agitation, M^e Jenesaistrop tente d'écouter tant bien que mal l'histoire de Geneviève. Soudainement, il jette un coup d'œil à sa montre. « Déjà 18 h ! », s'exclame-t-il. L'entrevue n'étant pas terminée, il se précipite sur son manteau et l'enfile en invitant Geneviève à l'accompagner au spectacle du groupe Bon Jovi. « Le deuxième appel que j'ai reçu tantôt provenait d'un ami qui m'annonçait qu'il ne pouvait plus venir au spectacle avec moi. On pourrait terminer l'entrevue pendant la route. Qu'en penses-tu ? », lui demande M^e Jenesaistrop, qui sait que cela ne peut tomber mieux, puisqu'il se rappelle que le chanteur du groupe était l'idole de Geneviève au secondaire. C'est donc avec plaisir qu'elle accepte son invitation. À la fin de la soirée, M^e Jenesaistrop dépose Geneviève chez elle en lui disant : « Je vais m'occuper de ton dossier. Ne t'inquiète pas ! »

Décidément, la crise existentielle de M^e Jenesaistrop a pris le dessus sur son sens des responsabilités professionnelles. Il a oublié d'intenter le recours contre la ville, et en plus il ne retourne pas les appels de Geneviève. En fait, M^e Jenesaistrop ne sait pas comment lui annoncer la mauvaise nouvelle selon laquelle il est maintenant trop tard pour faire quoi que ce soit, puisque son recours est prescrit.

La relation d'amitié entre Geneviève et M^e Jenesaistrop s'est terminée par une plainte auprès du Bureau du syndic du Barreau du Québec. Êtes-vous surpris?

(Source : *Le Journal du Barreau du Québec: Déontologie*, n° 30, décembre 2009)