

L'heure est au bilan

La fin d'un exercice financier est une occasion privilégiée de faire des bilans et souvent de se fixer de nouveaux objectifs. Pourquoi ne pas prendre un temps d'arrêt pour faire le « bilan annuel » de votre pratique? Vous avez bien l'habitude d'aller chez votre dentiste et votre médecin une fois l'an; votre pratique professionnelle ne mériterait-elle pas ce même traitement préventif?

Nous vous proposerons dans cette édition, ainsi que dans les deux prochaines, des pistes de réflexion pour procéder à cet exercice d'auto-évaluation auquel nous vous convions.

UN NOUVEAU CLIENT sollicite vos services!

Avant d'accepter, avez-vous l'habitude de vous questionner?

- Est-ce que ce nouveau client est « agréable »?
- Combien y a-t-il eu d'avocats précédemment au même dossier?
- S'agit-il d'un parent, d'un ami?
- Les attentes de ce nouveau client sont-elles raisonnables?
- Avez-vous le temps nécessaire pour mener à bien ce mandat?
- Avez-vous l'expertise nécessaire?
- Discutez-vous de vos honoraires dès le commencement? A-t-il les moyens de s'offrir vos services?

La tentation est forte d'accepter de nouveaux clients, de nouveaux mandats, mais il faut parfois savoir dire non. N'acceptez pas les yeux fermés, faites une sélection diligente des clients que vous désirez. Jamais vous ne le regretterez!

LES CLIENTS,

si on écoute ce qu'ils ont à dire

En effet, le meilleur moyen d'évaluer la qualité des services professionnels que vous rendez est de demander aux principaux intéressés ce qu'ils en pensent.

- Demandez-vous à vos clients s'ils sont satisfaits? Ou évitez-vous de le faire craignant d'ouvrir une boîte de pandore?
- Avez-vous l'habitude d'inviter vos clients, en



cours de mandat, à vous faire part de leurs inquiétudes, de leurs craintes ou de leurs insatisfactions? Peut-être préférez-vous qu'ils attendent la fin de leur dossier pour déposer une plainte au bureau du Syndic, au Fonds d'assurance, etc.

- À l'occasion, transmettez-vous des sondages qui peuvent être complétés de façon anonyme par vos clients actuels ou passés, les interrogeant sur tous les aspects de votre pratique?

Voir BILAN en page 4

Attention, si l'un ou l'autre des symptômes suivants est apparu, il est temps de prendre les choses en main:

- ✓ Mécontentement généralisé de la part des clients, de vos collaborateurs.
- ✓ Différents clients se plaignent de la même chose.
- ✓ De plus en plus de clients tardent à payer vos honoraires.
- ✓ Des clients se plaignent à votre personnel de la qualité des services que vous rendez.
- ✓ Des plaintes sont déposées au bureau du Syndic, parce que vous avez fait défaut de donner suite à des appels.
- ✓ Peu de nouveaux clients vous sont référés.

Astuces pour maintenir des relations harmonieuses

- Soyez à l'heure à vos rendez-vous.
- Retournez rapidement les appels reçus ou, si vous ne pouvez le faire, demandez à l'un de vos collaborateurs de le faire.
- Confirmez par écrit votre mandat, les instructions reçues.
- Tenez vos promesses, mais évitez de promettre un résultat.
- Écoutez vraiment votre client.
- Sensibilisez vos collaborateurs à l'importance de bien traiter et servir vos clients.
- À l'occasion, apprenez à dire NON !!!

INDEX

L'heure est au bilan	p. 1
Humour	p. 1
Extrait du rapport annuel 2004 du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec	p. 2
Bulletin de santé de la profession	p. 3
C-21 : L'employeur n'est pas à l'abri d'une poursuite criminelle suite à un accident du travail	p. 4

Extrait du rapport annuel 2004 du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec

Message de la direction

Au cours de son dix-septième exercice, notre Fonds d'assurance responsabilité professionnelle a relevé le défi d'une sixième année consécutive d'améliorations des protections et d'un congé de primes à tous ses assurés.

Comme nous l'espérons, seule une partie de la somme de 7,7 millions de dollars de l'excédent de l'actif sur le passif réservée l'an dernier afin de pourvoir au congé de primes, a été utilisée. Néanmoins 4,7 millions de dollars ont tout de même été nécessaires pour éponger le déficit de l'exercice.

Les réclamations ayant connu un développement moins favorable pour une deuxième année consécutive, l'application de nouveaux facteurs actuariels moins optimistes a entraîné une hausse significative de l'évaluation des sinistres non encore réglés à la fin de l'exercice.

Heureusement, nos revenus de placements élevés ont permis d'atténuer l'impact de l'évolution des sinistres.

La situation financière

Le coût total de fonctionnement s'est élevé à 11,8 millions de dollars (6,7 M\$ en 2003 et 4,6 M\$ en 2002). Nous avons réussi à réduire les frais généraux d'exploitation ainsi que la dépense de réassurance, alors que les sinistres et frais externes de règlement augmentaient de 4,6 M\$ à 9,8 M\$.

L'avoir des membres a finalement été réduit de 83,6 M\$ à 78,9 M\$ au cours de 2004.

Les revenus de placements

Heureusement, nous avons maintenu les revenus de placements à 7,0 M\$ (6,8 M\$ en 2003 et 5,3 M\$ en 2002). Les intérêts et dividendes ont compté pour 4,4 M\$ et les gains sur dispositions pour 2,6 millions \$.

Sur la base de la valeur marchande, le rendement global des placements du Fonds a été de 7,6 % (10,9 % en 2003). Enfin, avec des retraits de près de 8,6 millions \$ (8 M\$ en 2003), la juste valeur du portefeuille est passée de 103,3 millions \$ à la fin 2003, à 102,3 millions \$ à la fin 2004.

Les assurés et les réclamations

Au 31 décembre 2004, le Fonds comptait 15 772 assurés parmi les 20 849 membres du Barreau du Québec. Cette augmentation de 4,5 % du nombre d'assurés fut accompagnée d'une augmentation de 2 % du nombre de nouveaux avis de réclamation, soit 742 (728 en 2003).

Nous croyons que nos activités de prévention continuent de contribuer à limiter le nombre de poursuites en responsabilité professionnelle.

Parallèlement, la valeur nette actualisée des sinistres non réglés à la fin 2003 a augmenté de 4 millions \$ au cours de 2004, alors que celle de la fin 2002 avait diminué de 0,5 M\$ en 2003.

Quant aux nouveaux sinistres enregistrés en 2004, nous en évaluons le coût actualisé après réassurance à 5,8 millions \$ (5 M\$ en 2003).

La résolution des conflits par voie de négociation, avec ou sans médiation judiciaire, demeure une priorité pour le Fonds. Ainsi, au cours de l'exercice,

83 transactions (93 en 2003 et 86 en 2002) comptant des indemnités sont intervenues avec des clients des assurés ou des tiers après négociations.

Dans la majorité des cas, les règlements interviennent sans que des procédures soient même émises. En outre, une proportion importante de réclamations, non fondées en droit, est abandonnée après explications.

Par ailleurs, les tribunaux ont rejeté 22 poursuites intentées contre les assurés et le Fonds, alors qu'ils en ont accueilli cinq pour un montant supérieur à la dernière offre du Fonds, et trois pour une somme inférieure.

Notre gestion équitable mais rigoureuse des sinistres a par ailleurs permis de maintenir un taux de satisfaction de près de 100 % auprès des membres dont les réclamations assurées ont été traitées. À la fin de l'année, on comptait 833 sinistres encore en traitement (861 à la fin 2003 et 878 à la fin de 2002).

La prévention

Nous avons aussi poursuivi nos activités de prévention en vue de réduire la fréquence, la sévérité et le coût des sinistres.

Une collaboration étroite avec le Service de la formation permanente du Barreau a permis au Fonds de commanditer et d'organiser de multiples activités dont se sont prévalus, à prix réduits, plusieurs centaines d'assurés.

En outre, le Fonds a présenté plusieurs cours à l'École du Barreau et y a publié des textes à l'intention des futurs avocats.

Enfin, les assurés ont accueilli favorablement les conférences, les cours et les bulletins de prévention régulièrement offerts au cours de l'exercice.

Les contacts extérieurs

Le Fonds demeure vigilant à l'égard de l'évolution de la situation des assureurs responsabilité des avocats en Amérique du Nord. Le directeur général du Fonds préside cette année NABRICO, l'association nord-américaine des assureurs responsabilité liés à tous les barreaux au Canada et dans la plupart des états américains. Le Fonds accueillera le congrès annuel de cette association en août prochain à Montréal.

Le défi

Après avoir procuré aux membres les meilleures garanties ainsi que des économies de primes estimées à plus de trois cent millions de dollars depuis six ans, de nouveaux scénarios devront être examinés pour 2006 et 2007, afin de protéger la stabilité financière de notre régime dans le respect de l'évolution de l'exercice du droit. À ces fins, le soutien des membres constituera le gage de nos succès futurs.

Le conseil d'administration

Au cours de l'exercice, le conseil d'administration a tenu cinq assemblées, auxquelles se sont ajoutées onze réunions de comités.

Nous remercions les administrateurs et les collaborateurs du Fonds, ainsi que le personnel pour ce qu'ils ont accompli avec compétence et dévouement.

Le président du
conseil d'administration,

Le directeur général,



Claude Béliand



René Langlois

Note : Le rapport annuel complet, incluant les états financiers vérifiés, est disponible sur notre site Internet, à l'adresse : www.assurance-barreau.com/fr/pdf/rapportAnnuel2004.pdf et en format imprimé sur demande.

Bulletin de santé de la profession

Quelques données provenant du Fonds d'assurance

Le saviez vous?

Le Fonds d'assurance a traité 11 170 dossiers depuis sa création le 1^{er} mai 1988. Parmi ces dossiers, 891 sont encore en traitement.

Il est intéressant de savoir que, malgré que le nombre de membres assurés depuis 1990 ait doublé, le nombre de réclamations présentées annuellement est demeuré stable, c'est-à-dire autour de 750 par année.

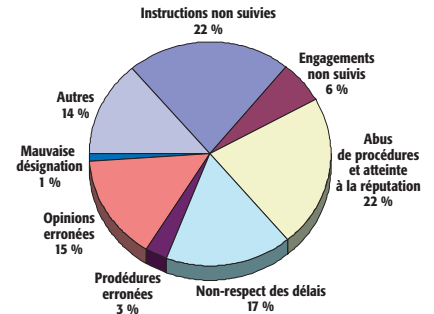
Des paiements totaux, incluant sinistres et frais, s'élevant à plus de 62 000 000 \$ ont été faits à ce jour. Concrètement, un peu plus de 1 000 réclamants se sont partagés 30 000 000 \$ en dommages et intérêts. L'indemnité moyenne au public se situe donc à 30 000 \$ par dossier. Moins de 10 % des réclamations présentées au Fonds d'assurance impliquent véritablement la responsabilité de l'assuré et se soldent par le paiement de dommages et intérêts au client ou à un tiers, alors que 15 % des réclamations présentées n'impliquent que des frais de défense. Une portion importante des réclamations présentées, soit 75 %, n'entraîne que des frais internes de gestion.

Il s'agit certes là d'un portrait collectif encourageant. Toutefois, compte tenu des nombreux inconvénients d'une poursuite, **il ne suffit pas de ne pas être responsable, mieux vaut ne pas avoir à en faire la preuve.**

Stabilité donc dans le nombre de réclamations mais également dans le portrait de celles-ci. Depuis 17 ans, les fautes reprochées et les causes des réclamations sont demeurées les mêmes et ce, quoi que l'on dise sur les changements qu'a pu connaître la profession.

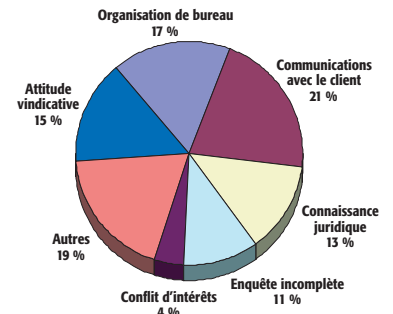
Fautes reprochées

dossiers ouverts entre le 1^{er} mai 1988 et le 31 décembre 2004



Cause des réclamations

dossiers ouverts entre le 1^{er} mai 1988 et le 31 décembre 2004



Les lacunes dans les communications avocat/client demeurent année après année, dossier après dossier, l'élément déclencheur d'un trop grand nombre de reproches. Un client qui se sent compris et respecté sera beaucoup moins enclin à adresser quelque reproches à son avocat. **Y a-t-il un client qui attend votre retour d'appel ? Ne tardez plus ... ■**

C-21 : L'employeur n'est pas à l'abri d'une poursuite criminelle suite à un accident du travail

Me Christian M. Tremblay, Associé
De Grandpré Châit, S.E.N.C.R.L.

Un de vos bons clients vous consulte relativement à son entreprise. Un des contremaîtres de l'entreprise a récemment soulevé un problème potentiel concernant la sécurité des employés assignés au département de la production. Il s'agit d'un problème pouvant occasionner un danger potentiel au travail. Votre client vous explique que les corrections envisagées seraient très onéreuses, entraîneraient un ralentissement important de la production et feraient perdre des milliers de dollars à l'entreprise. Il souhaite obtenir votre opinion sur ses obligations et les conséquences que lui et son entreprise peuvent encourir s'il tarde à apporter les correctifs au problème soulevé par le contremaître de l'entreprise.

Bien entendu, vous allez spontanément songer à lui parler des dispositions prévues à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST), lesquelles prévoient des obligations spécifiques pour l'employeur, dont notamment d'identifier les risques que fait naître le travail demandé aux employés, de prendre les moyens afin de réduire ces risques, de déterminer les mesures de sécurité appropriées, de s'assurer qu'elles sont mises en application, etc. Mais allez-vous également sensibiliser votre client aux dangers que lui et son entreprise encourent d'être criminellement tenus responsables d'un accident du travail?

Le 31 mars 2004 entrait en vigueur la *Loi C-21* (L.C. 2003, c. 21), laquelle amenda le Code criminel de manière à ce que la Couronne puisse plus facilement poursuivre un employeur si un travailleur ou un tiers est blessé ou tué en raison de la négligence de celui-ci. Le nouvel article 217.1 C. cr. spécifie le devoir du commettant à l'égard de la sécurité de ses employés:

« 217.1 Il incombe à quiconque dirige l'accomplissement d'un travail ou l'exécution d'une tâche ou est habilité à le faire de prendre les mesures voulues pour éviter qu'il n'en résulte de blessure corporelle pour autrui. »

Il s'agit d'un élément nouveau qui vient s'ajouter au chapitre de la négligence criminelle (art. 219 et ss. C. cr.).

Le nouveau régime établi par la *Loi C-21* est basé sur une présomption (art. 22.1 C. cr.). L'organisation est présumée avoir participé à un crime de négligence s'il est établi que les employés ont posé des gestes équivalant à un tel crime et que leurs supérieurs ont omis d'intervenir.

La *Loi C-21* vise très large. Le législateur inclut toute forme d'organisation, dont les gouvernements, les municipalités, les associations sans but lucratif, les syndicats, les compagnies, les sociétés en commandite, etc. La loi vise également les individus qui dirigent le travail d'autrui, à savoir les agents de l'organisation (par exemple un administrateur, un associé, un employé, un membre, un mandataire ou un entrepreneur), et les cadres supérieurs de l'organisation (notamment les administrateurs, premiers dirigeants ou le directeur financier).

La *Loi C-21* formule des règles d'attribution de la responsabilité pénale aux organisations, notamment les personnes morales, en raison des actes de leurs agents. Elle crée l'obligation pour les personnes chargées de diriger des travaux de prendre les mesures qui s'imposent pour assurer la sécurité de la personne qui les exécute et celle du public.

Le législateur fédéral a voulu inciter les organisations et les individus à corriger leur comportement en matière de sécurité au travail. Il s'est sans doute inspiré du grave accident du travail survenu il y a quelques années à la mine Westray, située à Plymouth en Nouvelle-Écosse. Une importante explosion y survint, tuant 26 mineurs. La couronne entreprit de poursuivre l'employeur et les dirigeants de la mine, mais elle fut contrainte d'abandonner la poursuite en raison des difficultés à

Voir C-21 en page 4

C-21...

Suite de la page 3

prouver les éléments de l'infraction. La *Loi C-21* est venue pallier à cette difficulté de prouver la négligence criminelle de l'employeur au chapitre de la sécurité du travail.

Tous les conseillers juridiques d'entreprises (qu'ils oeuvrent en matière corporative ou en relations de travail) devraient se familiariser très rapidement avec la *Loi C-21* puisque celle-ci peut entraîner de graves conséquences criminelles pour leurs clients, quel que soit le secteur d'activité de ceux-ci. Nul doute qu'une poursuite criminelle contre votre client pourra notamment affecter sa réputation, sa crédibilité, la confiance des investisseurs, ainsi que vos relations futures avec celui-ci.

Pour en savoir un peu plus sur ce sujet hautement d'actualité, nous vous invitons à consulter l'excellent texte écrit par Me Sophie Bourque (maintenant juge à la Cour supérieure) et Me Mathieu Beauregard : «*Quand l'accident de travail devient un crime : C-21 la terreur des conseils d'administration*», Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail, S.F.P.B.Q. 2005, p. 109. L'honorable Bourque agira également comme conférencière, le 19 mai prochain, dans le cadre du programme **Conférence 2005** présenté par l'ABC-QC (voir publicité ci-dessous). ■

Bilan...

Suite de la page 1

- Comment perçoivent-ils le traitement de leurs appels téléphoniques?
- Considèrent-ils qu'ils sont suffisamment informés de l'état de leur dossier?
- Y a-t-il d'autres domaines de droit dans lesquels ils aimeraient recevoir des services?
- Comment sont-ils traités par vos collaborateurs?
- Ce qu'ils ont le plus apprécié et ce qu'ils ont le moins apprécié?
- Ont-ils référé votre cabinet à des tiers?

Ne ratez pas une occasion de demander à vos clients ce qu'ils pensent, écoutez-les attentivement, et surtout agissez afin de remédier à la situation. Demandez-vous comment vous voudriez être traité si vous étiez client de votre bureau. ■

QUÉBEC

L'ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN
THE CANADIAN BAR ASSOCIATION



Au service de la
profession juridique
Serving the
Legal Profession

Conférence 2005 et dîner présidentiel

19 mai 2005
Hôtel Ritz-Carlton
1228, rue Sherbrooke Ouest, Montréal

Pour des renseignements supplémentaires ou pour vous inscrire

Consultez notre site Internet www.abcqc.qc.ca
ou contactez-nous au (514) 393-9600.

Ateliers de formation

- 1 L'administration de la justice et la liberté de la presse
- 2 L'assurance titres : outil ou choix universel ?
- 3 C-21 : ce que tout administrateur d'entreprise doit connaître
- 4 L'arbitre face à une compétence renouvelée ?

Avis

Cette publication est un outil d'information dont certaines indications visent à réduire les risques de poursuite, même mal fondée, en responsabilité professionnelle. Son contenu ne saurait être interprété comme étant une étude exhaustive des sujets qui y sont traités, ni comme un avis juridique et encore moins comme suggérant des standards de conduite professionnelle.

Ce **Bulletin de prévention** est publié par le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec

Une version anglaise est aussi disponible sur demande.

Service de prévention

Me Marie-Chantal Thouin, Coordonnateur
445, boul. Saint-Laurent, bureau 550
Montréal, QC H2Y 3T8

Téléphone : (514) 954-3452,
ou 1-800-361-8495, poste 3282
Télécopieur : (514) 954-3454

Courrier électronique : info@assurance-barreau.com
Visitez notre site Internet : www.assurance-barreau.com

An English version is available upon request.

