



PRÆVENTIO

« Plaisir d'hiver », œuvre de Claude Théberge

Décembre 2007 | Volume 8 | n° 6

SOMMAIRE

Mes résolutions pour l'année 2008	1
Mon client a été blessé, combien vaut sa réclamation ?	2
Savez-vous écouter ?	3

MES RÉOLUTIONS POUR L'ANNÉE 2008

Les réjouissances de fin d'année sont généralement l'occasion de prendre des résolutions pour la nouvelle année. Cette fois-ci, en sus des résolutions habituelles (aller au gym, perdre du poids, etc.), pourquoi ne pas se faire certaines promesses du point de vue professionnel ? Nous vous proposons huit résolutions à adopter afin de diminuer les risques de faire l'objet d'une réclamation en 2008.

1. Je résisterai à la tentation d'accepter d'agir dans tous les dossiers qui me sont proposés ou de représenter tous les clients qui se présentent à mon bureau. Je n'ai ni le temps, ni l'expertise pour veiller aux intérêts de n'importe qui, n'importe quand, dans n'importe quelles circonstances.
2. Je me fierai à mon instinct et j'écouterai la petite voix intérieure qui persiste à me dire de ne pas prendre le mandat de ce client farfelu qui insiste sur le fait que mes trois prédécesseurs n'ont absolument rien compris à ce dossier pourtant si simple, ou qui en connaît plus que moi sur le droit et la procédure civile.
3. Je tiendrai compte du fait que toute inquiétude qu'un client pourrait avoir quant à mon professionnalisme risque de se transformer rapidement en doute quant à ma compétence. Je verrai donc à améliorer le service à la clientèle, notamment en écoutant attentivement mes clients, en me souciant de leurs préoccupations et en retournant promptement leurs appels.
4. Je mettrai en pratique les conseils du Fonds d'assurance et me forcerai à documenter mes dossiers. En d'autres mots, je noterai tous les conseils donnés et les décisions prises et ce, par l'envoi de lettres aux clients et mémos au dossier.

Ainsi, je confirmerai par écrit les paramètres du mandat dès la première rencontre et je transmettrai des lettres au client confirmant toutes les décisions critiques du dossier, notamment en ce qui a trait aux conseils donnés, aux offres de règlement et aux décisions qui peuvent avoir un impact sur les attentes du client. Je me servirai des notes au dossier pour garder trace de toutes les communications avec le client, le procureur de la partie adverse ou toute autre personne associée à la conduite du dossier. Je reconnaitrai que ces notes me permettront d'avoir un dossier complet et mieux organisé, et ce, dans le meilleur intérêt du client. Je reconnaitrai que ces notes pourront également servir à définir le contexte de l'exécution du mandat, si des explications sont requises par la suite.

Enfin, cette documentation me permettra de rendre de meilleurs services professionnels à mes clients et, le cas échéant, me servira à me défendre.

5. J'inscrirai tout délai, date de prescription ou date butoir à mon agenda, au moins deux semaines avant l'échéance, avec rappels échelonnés sur une semaine, deux jours et un jour. Je m'assurerai, dans la mesure du possible, de ne pas être le seul à tenir et à vérifier cet agenda et verrai à discuter régulièrement avec le personnel de soutien du statut des dossiers actifs. Je comprendrai

qu'à elle seule, cette mesure pourra éviter qu'une échéance soit manquée ou qu'un dossier soit oublié. Aussi, cela permettra à toute l'équipe de connaître tous les projets à mener à terme dans une période donnée.

6. Je m'astreindrai à un examen périodique et rigoureux de mes dossiers afin d'éviter que l'un d'eux ne tombe dans l'oubli. Ainsi, chaque dossier sera revu aux 60 jours, sauf si une autre date a été prévue antérieurement. Par la même occasion, j'en profiterai pour envoyer un rapport écrit au client sur le statut de son dossier, même si rien ne s'est passé depuis mon dernier rapport.
7. Même s'il s'agit d'une démarche déplaisante, je confronterai les clients qui ne paient pas mes notes d'honoraires (lesquelles seront transmises régulièrement...) dès que le terme de paiement est échu plutôt que d'attendre qu'un *petit* problème devienne un *gros* problème.
8. Je tenterai de maintenir un équilibre entre ma vie personnelle et ma vie professionnelle en 2008. Je verrai donc à me reposer, à passer du temps avec ma famille et mes amis et à pratiquer mes activités préférées afin de demeurer frais et dispos au travail. Je reconnaitrai que maintenir une pratique de plus de 60 heures par semaine pendant 52 semaines consécutives ne peut mener qu'au *burn-out* éventuel ou à la commission d'erreurs professionnelles. ❄️

« Meilleurs vœux ! »

Par Me Daniel Dumais, Heenan Blaikie, S.E.N.C.R.L.

MON CLIENT A ÉTÉ BLESSÉ, COMBIEN VAUT SA RÉCLAMATION ?

La Cour d'appel du Québec s'est récemment prononcée sur certains principes à appliquer lorsqu'il s'agit d'évaluer les dommages non pécuniaires subis par une victime d'un accident lui ayant occasionné un préjudice corporel.

Il s'agit-là d'un domaine du droit mal connu par plusieurs avocats appelés à représenter de tels clients. L'approche prise par les avocats de la demande varie grandement et conduit souvent à des exagérations, des dédoublements et des revendications non conformes à la jurisprudence. Nous tenterons de résumer succinctement la façon de faire tout en référant au jugement récent de la Cour d'appel sur ce sujet. Nous espérons ainsi éclairer la lanterne des praticiens qui, fréquemment, ignorent comment aborder une telle demande.

Une réclamation visant à indemniser un préjudice corporel se divise en deux catégories principales, soit les dommages pécuniaires et ceux appelés non pécuniaires. Les premiers comprennent le coût des soins requis par l'état de la victime (tels les frais médicaux, médicaments, aide au foyer, transformation de logement, etc.) et les pertes de revenus passées et futures attribuables à la faute reprochée.

Quant aux dommages non pécuniaires ou préjudice moral, ils couvrent l'aspect plus subjectif du préjudice, c'est-à-dire la portion qui ne peut s'évaluer de façon précise et qui résulte nécessairement d'une appréciation arbitraire. La difficulté de quantifier les dommages non pécuniaires ne signifie pas qu'il n'y ait aucune balise et que leur détermination varie au gré de l'imagination du plaideur.

Ainsi, on a beau multiplier les items (douleurs, souffrances, inconvénients, perte de jouissance, etc.), tout cela relève des dommages non pécuniaires. En la matière, la Cour suprême a établi un plafond de 100 000\$ en 1978 lequel, indexé, vaut aujourd'hui environ 350 000\$.

Plutôt que de multiplier les appellations, l'avocat en demande aurait avantage à s'attarder à la preuve de tels dommages en

faisant témoigner la victime et ses proches, et en établissant les conséquences qui en découlent. Plusieurs avocats mettent toute leur énergie à établir la faute mais omettent d'en prouver les effets. Il ne faut pas compter sur la défense pour parfaire une preuve de dommages fragile, voire inexistante.

Il ne sert à rien de multiplier les chefs de réclamation et de réclamer le triple de la limite établie. Cela aura pour effet d'enligner le client sur de faux espoirs qu'il ne manquera pas de relever lorsque viendra le temps de négocier un règlement ou de recevoir le jugement. Également, une demande excessive peut empêcher toute tentative de négocier une telle entente hors Cour. Sans compter les frais à payer (vu la règle du 1 %) si le recours est rejeté.

Mentionnons que le préjudice esthétique est compris dans le total des dommages non pécuniaires (à moins évidemment qu'une perte économique découle de l'atteinte esthétique, tel le cas d'une danseuse). Il en va de même d'une atteinte psycholo-

gique qui n'empêche pas la victime de travailler comme elle le faisait auparavant.

Jugement récent de la Cour d'appel

Dans l'affaire *Brière c. Cyr*¹, le demandeur poursuivait son dentiste suite à l'extraction de dents. Il alléguait une erreur professionnelle. La Cour supérieure a retenu la responsabilité du défendeur et l'a condamné à payer 132 010\$ à son ex-client. La perte de salaire attribuée était minime. Le coût des soins a été réglé avant l'audition en appel. Il restait le préjudice non pécuniaire pour lequel la Cour a condamné le dentiste à payer 82 000\$ divisé ainsi :

- Perte de jouissance des agréments de la vie, douleurs, souffrances, ennuis et inconvénients
40 000\$
- Incapacité partielle permanente (7 %)
42 000\$



¹ Cour d'appel, 500-09-016049-058, 6 septembre 2007, Juges Beauregard, Delisle, Morissette (EYB 2007-123926)

La Cour supérieure a donc accordé des dommages non pécuniaires sous deux (2) chefs distincts. De plus, elle a retenu la méthode dite du point d'incapacité en attribuant 6 000\$ pour chaque 1 % d'incapacité permanente. Ce pourcentage n'entraînait aucune perte de revenu future.

Dans son arrêt, la Cour d'appel a d'abord rappelé les deux (2) principes suivants :

- Tous les préjudices non pécuniaires doivent être groupés en un seul poste ;
- La méthode du point d'incapacité n'est pas acceptée par la jurisprudence.

La Cour a donc indiqué qu'elle n'acceptait pas la façon dont le premier juge a déterminé le préjudice en l'espèce. Conséquemment, la Cour d'appel se devait de faire sa propre évaluation.

À cette fin, Monsieur le Juge Beauregard a rappelé le plafond susmentionné applicable aux cas les plus graves. Il a rejeté l'application d'une règle de trois pour établir les dommages (par exemple 7 % du plafond dans notre cas). Selon la Cour, l'âge de la victime milite à l'encontre d'une telle approche mathématique puisque ce préjudice de 7 % ne peut avoir la même valeur pour un enfant de dix (10) ans versus un adulte de cinquante (50) ans.

Comme l'indemnité pour dommages non pécuniaires représente une consolation visant à rendre la vie de la victime plus supportable, la Cour a suggéré « *qu'il est préférable de déterminer...le coût net de cette consolation pour une période donnée, disons pour une journée* » et d'ensuite la capitaliser en tenant compte de l'inflation et ce, en fonction de l'expectative de vie de la victime.

Procédant à l'inverse de cette approche dans le cas qui lui était soumis, la Cour a calculé que la somme attribuée de 82 000\$ représentait 10\$ par jour pour la victime âgée de quarante-deux (42) ans lors de la faute. Tenant compte de l'impôt payable sur les revenus, la somme totale de 82 000\$ (ou 10\$ *per diem*) n'était pas exagérée eu égard aux douleurs et souffrances dont la preuve avait été faite.

Conclusion

Chaque situation de blessures corporelles diffère et le préjudice varie d'un cas à l'autre. Il s'agit de bien faire sa preuve tout en respectant les balises et limites déjà reconnues par la jurisprudence. ❄️

SAVEZ-VOUS ÉCOUTER ?

« *Le courage, c'est ce qu'il faut pour se lever et parler ; le courage, c'est aussi ce qu'il faut pour s'asseoir et écouter.* » **Winston Churchill**

Vous souvenez-vous de cette fois où un délicieux repas au restaurant, en bonne compagnie, a été complètement gâché par la piètre qualité du service ? Avez-vous déjà juré de ne plus remettre les pieds dans un magasin, malgré la qualité de ses produits, à cause d'un service à la clientèle inexistant ?

Quand vous confiez votre véhicule à un mécanicien ou votre ordinateur à un spécialiste, que recherchez-vous ? Qu'est-ce qui fait que vous recommanderiez ce mécanicien ou ce technicien plutôt qu'un autre ? La réponse se trouve sans doute dans la confiance que vous inspire cet individu. Ce n'est pas tant les détails techniques de ce qui se passe sous le capot ou dans le disque dur qui vous intéresse... Après avoir vérifié que tout est en ordre, que « ça fonctionne », vous évalueriez probablement votre degré de satisfaction suivant les critères suivants :

- Ce professionnel a-t-il pris le temps de m'écouter ? de comprendre le problème ? de savoir ce que je recherchais ?
- M'a-t-il expliqué ce qu'il allait faire en évitant le jargon du métier ?
- A-t-il agi selon ses promesses ?
- Les coûts correspondaient-ils à l'estimation fournie et, à défaut, m'avait-on avisé à l'avance ?

Nous pensons souvent à tort que les règles du service à la clientèle relèvent de principes de marketing qui n'ont rien à voir avec la responsabilité professionnelle.

Or, les éléments d'un bon service à la clientèle transcendent toutes les professions et s'appliquent à tous les secteurs d'activités, même à la pratique du droit. Tout le monde recherche la même chose : être écouté et respecté.

Ainsi, prendre bien soin de ses clients est un aspect essentiel de la prévention en matière de responsabilité professionnelle. N'est-il pas curieux que, dans un système judiciaire de confrontation où il y a nécessairement un « perdant », les gens ne cherchent pas à rejeter le blâme de la défaite sur la partie adverse et son procureur ? Au contraire, les clients reprochent plutôt à **leur propre avocat** la conduite du dossier, en lui signalant notamment « qu'il n'a pas suivi les instructions » (voir statistiques du bulletin *Praeventio* de novembre 2007)...

L'écoute, l'intérêt, le respect, la courtoisie, la disponibilité envers le client doivent faire partie de nos instruments de travail, tout autant que nos connaissances juridiques.

Cette philosophie s'applique à tous les domaines de droit, et non seulement aux champs de pratique dits plus « humains », tels que le droit de la famille, le droit criminel, le droit des successions, etc. Par exemple, de nombreuses études démontrent que dans le monde des affaires, même les grandes sociétés et entreprises commerciales recherchent des avocats à leur écoute, ayant une profonde connaissance de leurs affaires et de leur industrie.

La plupart du temps, cependant, nous concentrons nos efforts sur l'aspect juridique d'un dossier et portons moins attention aux objectifs personnels et aux affaires de nos clients. Nous parlons beaucoup et écoutons peu.

Il est donc possible de faire un travail parfait sur le plan juridique et de tout de même décevoir notre client, si nous n'avons pas répondu à ses besoins. Tous les clients ne veulent pas nécessairement poursuivre leurs adversaires devant les tribunaux, bonifier l'argent à obtenir ou limiter les sommes d'argent à payer.

Comment identifier les besoins du client ? Il faut se taire et écouter.

Le défi

Plusieurs avocats sont de grands orateurs mais sont plutôt démunis quand vient le temps de véritablement écouter leurs clients.

Certains avocats attendent avec impatience que le client finisse **enfin** son discours pour pouvoir **enfin** parler à leur tour et entraîner le client dans un long verbiage juridique.

D'autres, sans mauvaise foi, démontrent cependant par leur langage non verbal le peu d'intérêt qu'ils portent aux propos de leur client. Ils ne regardent pas la personne dans les yeux, ils prennent connaissance de leurs courriels sur leur *blackberry*, ils permettent les interruptions (l'adjointe, le téléphone, etc.).

Il y a aussi le chaos de la pratique et son rythme effréné : les procès à préparer, les *closings*, les appels à retourner, etc. Bref, on n'a pas le **temps** : certains avocats commencent à dicter des procédures dès que les lèvres du client ont prononcé le mot *divorce* ! En d'autres mots, ils cessent d'écouter dès qu'ils croient avoir saisi l'essentiel du problème **juridique** présenté.

Si nous ne nous efforçons pas à vraiment écouter les propos de nos clients, nous prenons le risque de ne pas saisir leurs nuances, leurs motivations ou encore leurs attentes réelles. Ainsi, un client qui recherche ultimement une lettre d'excuse, ou qui veut éviter la publicité d'un litige, ou encore qui cherche à régler rapidement un dossier, sera certainement déçu de la tenue d'un procès, même s'il se conclut par une « victoire ».

Quelles sont les attentes du client ? Il s'agit d'une question que l'on doit se poser régulièrement au cours de l'exécution d'un mandat afin de véritablement répondre au but recherché. Par ses mots, ses expressions et par son langage non-verbal, le client nous parle... savons-nous l'écouter ?

Savoir écouter

L'objectif est d'entendre les mots, de reconnaître le langage non verbal et de comprendre ce que ressent notre interlocuteur.

Voici quelques moyens d'y parvenir :

1. Ne vous laissez pas distraire : fermez la porte et assurez-vous de ne pas être dérangé pendant l'entrevue.
2. Ne prenez pas pour acquis que vous connaissez le problème.
3. Permettez au client de raconter « son histoire » sans interruption. En focalisant uniquement sur l'aspect légal du problème, vous ne ferez pas attention à d'autres points qui sont aussi importants aux yeux du client. De façon périodique, reformulez dans vos propres mots ce que le client vous dit pour lui signifier votre intérêt et pour montrer que vous avez saisi ce qu'il vous explique. Une fois que le client a terminé, vous pouvez ensuite passer en revue les aspects essentiels, prendre des notes et poser des questions plus techniques.
4. Rendez-vous disponible. Vous ne pouvez pas faire de l'écoute active si vous êtes préoccupé, inattentif ou en train de préparer mentalement ce que vous allez dire par la suite. Vous devez vous concentrer.
5. Assurez-vous d'être objectif : cessez de formuler des arguments dans votre tête !
6. Soyez patient : même si le client parle lentement ou éprouve de la difficulté à se concentrer sur ce qui vous semble pertinent, vous devez lui permettre de s'exprimer librement et l'écouter avec empathie.
7. Observez le client et analysez son langage non verbal : le client transmet-il un message, par ses expressions faciales, son langage corporel ou le ton de sa voix, qui ressemble à ce qui est dit ? Quel est son état émotif ?

8. Abordez le problème ainsi que toutes solutions possibles **du point de vue du client**.

9. Au cours du mandat, n'hésitez pas à rencontrer votre client face à face, particulièrement si vous avez de mauvaises nouvelles à annoncer. Vous pourrez ainsi vous assurer que l'information transmise est bien comprise par le client et pourrez mieux juger ses réactions.

10. L'écoute active est un art qui s'apprend. Pratiquez-le constamment !

Les risques d'une réclamation en matière de responsabilité professionnelle se multiplient lorsque les avocats négligent d'identifier les véritables attentes des clients et, par conséquent, d'y répondre. Les avocats qui ne considèrent pas les motivations et les objectifs de leurs clients finissent par ne pas leur rendre service.

Établir une bonne relation avec le client dès le départ, en lui prêtant une oreille attentive et en cherchant à le connaître, permet d'éviter de nombreux problèmes par la suite. Un client qui se sent à l'aise avec vous aura bien plus tendance à vous communiquer les informations nécessaires à l'exécution du mandat et à vous faire confiance.

Il ne faut jamais oublier que la pratique du droit ne se limite pas à la qualité du travail juridique livré, mais comprend également la qualité du service rendu. On doit être pro-actif lorsqu'il s'agit de saisir et de répondre aux besoins du client, tels qu'ils sont perçus par ce dernier. Si vous êtes incapable de clairement cerner les préoccupations et l'objectif ultime du client, vous devez écouter plus attentivement.

Prenez le temps et mettez-vous au défi de vous améliorer à cet égard. Non seulement une meilleure écoute du client permettra de vous assurer de sa satisfaction quant à votre travail, mais elle permettra aussi d'éviter certaines erreurs qui, autrement, pourraient mener à une poursuite en responsabilité professionnelle.



Service de prévention

M^e Isabelle Guiral, Coordonnateur aux activités de prévention
Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec
445, boul. Saint-Laurent, bureau 300
Montréal (Québec) H2Y 3T8
Téléphone : (514) 954-3452 ou 1-800-361-8495, poste 3282
Télécopieur : (514) 954-3454
Courrier électronique : iguiral@barreau.qc.ca
Visitez notre site Internet : www.assurance-barreau.com

Assurance
responsabilité
professionnelle

Barreau 

Une version anglaise est aussi disponible sur demande. / An English version is available upon request.
Tous les bulletins Praeventio antérieurs sont disponibles à l'adresse suivante : www.assurance-barreau.com/fr/bulletin.html

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.