



*La qualité de notre communication est déterminée
non par la manière dont nous disons les choses, mais par
la manière dont elles sont comprises.*

Andrew Grove

LES DIX COMMANDEMENTS D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

Les problèmes de communication entre l'avocat et son client sont source de nombreux reproches. En effet, entre le 1^{er} janvier 2018 et le 31 décembre 2019 près de 250 dossiers ont été ouverts au Fonds d'assurance et dont l'origine découle de problèmes de relation entre l'avocat et son client.

La profession d'avocat suscite souvent l'image d'un grand orateur et d'un habile communicateur. Cependant, nous oublions trop souvent qu'une communication efficace ne se résume pas uniquement aux paroles prononcées. Voici dix (10) commandements pour optimiser vos communications avec vos clients :

1. Soyez à l'heure à vos rendez-vous et évitez de faire attendre vos clients;
2. Privilégiez les rencontres sans distraction. Fermez votre cellulaire et indiquez à votre adjointe votre désir de ne pas être dérangé;
3. Prévoyez régulièrement des rencontres face à face ou par visioconférence et d'une durée suffisamment longue pour que le client puisse s'exprimer librement et que vous puissiez répondre à l'ensemble de ses questions;
4. Rappelons que 55 % de la communication passe par le langage non verbal. Ainsi, ne négligez pas le langage corporel qui peut révéler de précieuses informations sur l'état émotif du client. Par ailleurs, la communication implique toujours au moins deux (2) personnes et par conséquent, soignez votre propre langage non verbal et vos gestes. Le client doit sentir que son dossier revêt de l'importance pour vous;

SOMMAIRE

Les dix commandements d'une communication efficace	1
Vos vacances sont-elles compromises en raison de la pandémie?	2
La fin de mandat : Une étape souvent négligée!	3
Guide de prévention et tableau des prescriptions à jour sur le site Web	4
Demeurez informé!	4

5. Demeurez disponible : Soyez attentif aux explications transmises par votre client. Il est difficile de pratiquer l'écoute active lorsque nous sommes préoccupés par un autre dossier ou si nous formulons mentalement une réplique à ce qui a été dit. Ce réflexe nous amène parfois à négliger une information ou, par manque de concentration, à ne pas la relever du tout;
6. Adaptez votre langage selon votre interlocuteur et le contexte. Ce n'est pas parce que deux (2) clients sont aux

prises avec un problème juridique similaire qu'ils ont les mêmes besoins. Dans tous les cas, un langage clair, franc et concis doit être utilisé pour s'assurer que l'objet du message a bien été compris;

7. Abordez le problème et les solutions du point de vue du client;
8. Soyez transparent avec votre client. Ce dernier doit être informé des points positifs de même que des points négatifs du dossier afin d'être en mesure de prendre des décisions éclairées;
9. Documentez adéquatement votre dossier pour éviter tout malentendu. Transmettez au client une opinion écrite sur les chances de succès et adaptez votre stratégie en fonction des développements survenus. Ceci permet au client de s'y référer au besoin et vous aurez ainsi une preuve tangible de ce qui a été discuté;
10. Soyez proactif et communiquez régulièrement avec votre client. Cela diminue l'anxiété et le stress du client et démontre un certain contrôle du dossier.

Établir une bonne relation avec le client et lui prêter une oreille attentive tout en cherchant à comprendre ses attentes et ses objectifs permet d'éviter des malentendus, qui avec moins de chance, peuvent se transformer en poursuite en responsabilité professionnelle. Ainsi, prenons le temps d'améliorer notre communication et de mieux cerner les besoins de nos clients. Comme le faisait remarquer l'industriel français Jean-Luc Lagardère, « La communication est une science difficile. Ce n'est pas une science exacte. Ça s'apprend et ça se cultive ». ☂



VOS VACANCES SONT-ELLES COMPROMISES EN RAISON DE LA PANDÉMIE?

L'été s'installe, et avec lui, la période des vacances. Malgré la situation exceptionnelle due à la COVID-19 qui perdure depuis plus de trois (3) mois et malgré le télétravail pour la plupart d'entre nous, nous avons tous été, dans un sens ou l'autre, surchargés. Bien sûr, notre lot d'inquiétudes face aux plans professionnel, financier, familial et santé nous consomment grandement. Toutefois, il est grand temps de prendre soin de nous et de notre santé mentale.

Vous vous demandez donc si vous prendrez la route cet été et s'il sera possible de concrétiser ce projet de voyage, bien entendu au Québec, vu les mesures exceptionnelles de distanciation et autres.

Malgré ces restrictions et après ces interminables mois de confinement qui n'ont rien de comparable à des vacances, prendre un peu d'air peut aider à éviter l'épuisement professionnel.

S'accorder ce temps de répit implique de prendre quelques précautions fondamentales pour s'assurer un retour au travail sans trop de surprises désagréables, qu'on soit en télétravail ou non.

Voici donc quelques suggestions pratiques qui peuvent vous éviter bien des ennuis :

- ☒ Vérifiez bien votre **agenda**. Aucun mandat urgent avant votre départ et aucun rendez-vous planifié pendant votre absence;

☑ Informez clients et adversaires de votre absence;

☑ Assurez-vous **qu'aucun délai ne viendra à échéance** pendant votre absence. Malgré la suspension de certains délais, la reprise graduelle des activités judiciaires fait en sorte que plusieurs sont demeurés proactifs dans l'émission et le dépôt de procédures;

☑ Enregistrez un **message d'absence** du bureau dans votre boîte vocale et dans votre logiciel de messagerie en indiquant votre date de retour et le nom et les coordonnées d'une personne ressource en cas d'urgence. À votre retour, n'oubliez pas de les désactiver;

☑ Assurez-vous qu'une personne responsable prenne connaissance de votre **courrier** et réponde aux urgences, le cas échéant, et que cette personne puisse accéder à votre agenda, votre messagerie vocale et vos courriels;

☑ Assurez-vous qu'on puisse vous joindre en cas d'urgence.

Finalement, permettons-nous une petite remarque à l'endroit des avocats qui ne sont pas en vacances. Sachez que votre collègue, qui lui est en vacances, appréciera grandement de ne pas recevoir une avalanche de procédures alors que vous savez qu'il est en vacances!

Ces quelques suggestions peuvent faire en sorte que votre retour de vacances soit significativement plus agréable!

Malgré tout, donnez-vous le droit à la déconnexion! Faites de votre bien-être une priorité tout en restant en santé! ☂

LA FIN DE MANDAT : UNE ÉTAPE SOUVENT NÉGLIGÉE!

À la fin d'un printemps particulièrement pluvieux, un client vous consulte affirmant avoir subi au fil des ans de nombreuses infiltrations d'eau dans sa résidence. Il prétend donc que son joli bungalow est affecté de plusieurs vices cachés. Vous lui expliquez que la première étape consiste à transmettre un avis de dénonciation aux vendeurs. Ensuite, en l'absence de dénouement favorable, vous suggérez l'obtention d'un rapport d'expertise suivi d'une demande introductive d'instance advenant que le rapport confirme la présence de vices cachés.

Le client vous mandate donc pour transmettre l'avis de dénonciation à ses vendeurs. Cela dit, aucun mandat écrit n'est signé. Vous vous affairez à la tâche et transmettez l'avis de dénonciation aux vendeurs. Ces derniers communiquent avec vous, mais malgré vos efforts, les pourparlers de règlement échouent. Conséquemment, vous suggérez verbalement à votre client d'obtenir le rapport d'expertise et d'introduire le recours rapidement vu l'approche de la prescription. Or, considérant les frais liés à l'introduction du recours, le client vous demande un délai de réflexion.

Quelques semaines plus tard, vous communiquez avec le client pour obtenir ses instructions et vous laissez un message sur son répondeur demandant de vous rappeler. Toujours aucune nouvelle! Vous concluez que le client ne désire pas aller de l'avant et vous fermez le dossier. Coup de théâtre : plusieurs mois plus tard, le client communique avec vous pour vérifier où en est son dossier. Le recours est prescrit!

La terminaison du mandat est une étape régulièrement escamotée. Pourtant, elle mérite qu'on s'y attarde puisqu'elle peut être la source de nombreux reproches. D'ailleurs, la meilleure façon d'éviter une situation telle que celle décrite ci-dessus aurait été de transmettre une lettre de fin de mandat afin de ne laisser planer aucun doute sur vos intentions en l'absence d'instructions. Voici quelques suggestions eu égard au contenu d'une telle lettre :

■ Une mention explicite à l'effet que votre mandat est terminé;

■ Un exposé de ce qui a été réalisé;

■ Une référence aux documents retournés (en conservant copie de ces documents);

■ Les gestes additionnels à poser pour sauvegarder les droits du client;

- Un rappel de tout délai de prescription applicable, le cas échéant;
- Un avertissement à l'effet qu'un autre avocat devrait être consulté dans les plus brefs délais;
- Un compte final d'honoraires; et
- Un mot de remerciement pour le mandat confié.

Aussi, la fin de mandat est également une belle occasion de recueillir les commentaires de votre client par l'envoi d'un sondage sur son appréciation des services rendus. Ce type de rétroaction est une excellente façon d'améliorer la qualité de vos services. Ainsi, résistons à notre empressement à fermer un dossier pour se consacrer aux nombreuses autres tâches qui nous attendent. Donnons à la fin de mandat l'attention qu'elle mérite! ☂

GUIDE DE PRÉVENTION ET TABLEAU DES PRESCRIPTIONS À JOUR SUR LE SITE WEB

Prenez quelques minutes pour visiter le site Web du Fonds d'assurance à www.assurance-barreau.com. Renouvelé et encore plus d'actualité, vous y découvrirez plusieurs ressources utiles, articles et capsules portant sur des sujets de l'heure.

Entre autres ressources, dans la section *Pour les avocats / Guides et outils*, vous y trouverez le *Guide de prévention en responsabilité professionnelle* mis à jour en mai 2020 ainsi que le tableau intitulé *Prescriptions extinctives et autres délais* mis à jour en avril 2020.

Jetez-y un coup d'œil... Cela pourrait contribuer à vous épargner temps et argent et vous soutenir dans votre pratique! ☂

DEMEUREZ INFORMÉ!

Indéniablement, la pandémie a apporté son lot d'imprévisibilité. Dans ces circonstances, il n'est pas surprenant d'avoir des interrogations sur la manière de gérer sa pratique et d'éviter des erreurs. Afin de vous soutenir dans cette période exceptionnelle, nous publions régulièrement sur notre blogue *Maîtres@droits* des articles en prévention en lien avec la situation engendrée par la COVID-19. Ainsi, nous vous invitons à visiter régulièrement le site Internet du Fonds d'assurance pour demeurer informé.

Quoi qu'il en soit, l'équipe du Fonds d'assurance demeure disponible pour vous! ☂



Service de prévention

AVIS

M^e Guylaine LeBrun
Avocate et Coordonnateur
aux activités de prévention

M^e Judith Guérin
Avocate au Service
de prévention

Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec

445, boulevard Saint-Laurent, bureau 300

Montréal (Québec) H2Y 3T8

Téléphone : 514 954-3452

Télécopieur : 514 954-3454

Courriel : guylaine.lebrun@farpbq.ca

Courriel : judith.guerin@farpbq.ca

Visitez notre site Internet : www.farpbq.ca

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.farpbq.ca/fr/bulletin.html

Assurance
responsabilité
professionnelle
Barreau

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. Le masculin désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

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