
Service de Prévention

Guyline LeBrun, avocate
Coordonnateur aux activités
de prévention

Judith Guérin, avocate
aux activités de prévention

Aurélie Lompré, avocate
aux activités de prévention

Suggestions pratiques pour maintenir de bonnes relations avec les clients

Prévenir les poursuites en responsabilité professionnelle comptera toujours parmi l'un des plus grands défis pour un avocat pour l'avenir. Comment y arriver?

Dans notre pratique, il faut conjuguer avec une multitude de tâches : sollicitation de la clientèle, gestion du cabinet, gestion des finances et des dossiers.

Il faut aussi connaître les tenants et aboutissants du domaine dans lequel on pratique. Gagner ses procès? Être capable « d'arracher » une admission à un témoin récalcitrant lors d'un contre-interrogatoire? Certes, ce sont là des éléments à considérer, mais ça ne s'arrête pas là!

On ne peut se considérer être un « bon » avocat si l'on néglige les individus qui se trouvent derrière. On doit donc maintenir de bonnes relations avec les clients tout au long des mandats.

Voici donc quelques suggestions pratiques pour y arriver :

Choisissez vos clients

- ✓ Une prévention efficace des poursuites en responsabilité professionnelle débute par une sélection adéquate de la clientèle. Bon nombre d'avocats ayant fait l'objet d'une poursuite en responsabilité ont déclaré qu'à l'avenir ils choisiraient mieux leurs clients. Ainsi, en tout temps avant d'accepter un mandat, il est préférable de vous interroger sur les avantages et les inconvénients que celui-ci peut représenter;
- ✓ Si vous êtes surchargé, il faut aussi savoir dire non au mandat dont vous n'avez pas le temps de vous occuper. Dès lors, assurez-vous que les droits du client ne seront pas perdus et

confirmez-lui par écrit de consulter un avocat dans les plus brefs délais, en lui rappelant tout délai de prescription ou précautions à prendre et les risques inhérents à ne pas agir immédiatement;

Prenez soin de vos clients

- ✓ Retournez les appels à l'intérieur de 24 heures, répondez aux courriels, bref soyez disponible. Ne laissez pas un client sans nouvelles;
- ✓ Communiquez régulièrement avec le client pour l'informer des développements de son dossier ou la raison de son inaction;
- ✓ Facturez périodiquement vos honoraires de façon détaillée (Obligation déontologique – Articles 99 à 102 C.d.a.);

Établissez les objectifs du client

- ✓ Établissez les objectifs du client avec lui : que recherche-t-il, en combien de temps et à quel coût?
- ✓ Envisagez le problème du point de vue du client et pensez en termes pratiques. Offrez des solutions réelles – pas des solutions irréalistes;
- ✓ Évitez d'utiliser un jargon juridique. Expliquez le processus envisagé en termes clairs et simples;

Gérez les attentes du client

- ✓ Tirez profit du début du mandat pour établir des attentes raisonnables chez le client. Soyez réaliste quant à ce que vous pouvez accomplir et ce à quoi le client peut s'attendre, incluant le fait qu'à certains moments, des délais peuvent survenir;
- ✓ Si des procédures sont envisagées, avisez le client des risques qui y sont reliés, notamment la possibilité de faire l'objet d'une demande reconventionnelle ou d'une condamnation aux frais de justice;
- ✓ Rédigez les conclusions de vos procédures en fonction d'objectifs atteignables. C'est la même chose quand vous rédigez les allégations de vos procédures. Vous vous demandez si vous devez alléguer tel fait – alors demandez-vous si ce fait-là vous aide à obtenir ce que vous recherchez dans vos conclusions. Si oui, il est pertinent de l'alléguer;
- ✓ Faites l'enquête requise : engagez les experts requis, tenez les interrogatoires nécessaires et faites les recherches appropriées;
- ✓ Ne laissez pas votre désir de plaire au client obstruer votre

jugement professionnel, soyez franc, direct et réaliste. On ne gagne rien à vouloir maintenir en vie des espérances quelquefois démesurées de nos clients;

- ✓ Quant aux points moins favorables du dossier, résistez à la tentation d'amoindrir le coup. La relation de confiance implique que l'on doit avoir le courage de dire au client même les choses qu'il ne veut pas nécessairement entendre;
- ✓ Avisez immédiatement le client – par écrit toujours – de tout élément pouvant avoir un impact sur les résultats;
- ✓ Confirmez par écrit vos opinions, conseils et recommandations;
- ✓ Entretenez de bonnes communications avec le client et documentez les mises en garde appropriées puisque la plus grande cause des réclamations demeure les problèmes de relations avec les clients – ce qui englobe les problèmes de communications. En effet, certains clients se plaignent de ne pas avoir reçu les informations, explications ou conseils permettant la bonne conduite du dossier ou encore la prise d'une décision éclairée relativement à une offre de règlement. Que vous croyiez avoir dit telle chose au client, c'est bien, mais qu'il le dise, c'est encore mieux!

En terminant, quelle est la question à poser à votre client en fin de mandat? ***Êtes-vous satisfait de mes services?***

Niki Lauda, dirigeant sportif, homme d'affaires et pilote de Formule 1, a dit un jour : *Je veux toujours savoir si les clients sont satisfaits; la satisfaction du client est, après tout, mon objectif ultime!*

Votre mandat est terminé, vous venez de fermer votre dossier avec une lettre de fin de mandat adressée à votre client en lui transmettant votre note d'honoraires finale. Pourquoi ne pas y joindre un petit questionnaire avec une enveloppe préaffranchie lui offrant l'opportunité de se prononcer sur son appréciation de vos services?

Outre le fait que cela vous permet d'évaluer le service à la clientèle, cela permet d'identifier tout problème qui devrait être corrigé et, peut-être même, dissuader votre client d'intenter une poursuite contre vous en responsabilité professionnelle si, à la réponse à votre questionnaire, il s'est déclaré amplement satisfait de vos services!