



CANADIAN
LAWYERS
INSURANCE
ASSOCIATION

ASSOCIATION
D'ASSURANCE
DES JURISTES
CANADIENS



C B E L A
THE CANADIAN
BAR EXCESS
LIABILITY
ASSOCIATION

ASSOCIATION
D'ASSURANCE
RÉSPONSABILITÉ
EXCÉDENTAIRE
DU BARREAU
CANADIEN



A A R E B C

Éditrice: Karen L. Dyck,
coordonnatrice du programme
de prévention des pertes

c/o 36 Toronto Street, Suite 510
Bureau/Suite 510
Toronto, Ontario
M5B 2L7
karen.l.dyck@gmail.com

BULLETIN SUR LA PRÉVENTION DES PERTES

LIVRAISON NO. 57

ÉTÉ 2013

Pour obtenir des conseils de prévention des pertes actuelles et régulièrement mises à jour et des liens, consultez eBytes. Abonnez-vous par e-mail, flux RSS ou visitez notre site Web souvent: www.clia.ca

■ Bulletin # 215

Retour aux sources : aptitudes à communiquer

Bien qu'il soit très facile de communiquer avec ses clients à l'aide d'un large éventail de moyens de communication, les plaintes contre les avocats reliées à la communication sont toujours aussi courantes. Il est donc très important que les avocats n'oublient pas de se conformer aux règles de base de la communication.

Des communications efficaces entre l'avocat et ses clients sont un élément essentiel au rapport avocat-client. Les points suivants peuvent être considérés comme problématiques dans les réclamations dues à la communication:

- Ne pas avoir obtenu et suivi les instructions de son client
- Ne pas avoir informé son client du progrès, ou manque de progrès, tel que demandé par le client
- Ne pas avoir avisé son client de toutes les offres de règlement
- Confusion quant à l'étendue du mandat de représentation
- Directives erronées
- Malentendus quant aux conseils juridiques fournis

Il n'est donc pas étonnant que le Profil national des compétences pour les avocats et les notaires du Québec débutants (le « Profil national des compétences »), produit par la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, inclut un nombre de compétences reliées à la communication parmi les nombreuses aptitudes que tous les nouveaux avocats doivent posséder lorsqu'ils sont admis au barreau.

Le Profil national des compétences exige, par exemple, que les candidats démontrent leurs aptitudes dans les communications verbales et écrites afin qu'ils puissent entre autres:

- Identifier le but de la communication
- Utiliser une grammaire et une orthographe appropriées
- Utiliser un langage adéquat pour le genre de communication et l'auditoire cible
- Obtenir des renseignements de la part des clients et des tiers
- Expliquer le droit de façon compréhensible pour l'auditoire visé
- Obtenir des instructions
- Formuler et présenter efficacement des arguments juridiques, analyses, conseils et soumissions justes et mûrement réfléchis

Il est raisonnable d'assumer que ces mêmes aptitudes soient exigées des avocats déjà admis au barreau, et ce, au même niveau ou sinon meilleur. Toutefois, les statistiques reliées aux réclamations confirment que plusieurs avocats continuent d'avoir des difficultés à communiquer efficacement avec leurs clients. Les statistiques des ordres professionnels portant sur les plaintes confirmeraient cette assertion.

Les défis dans le domaine des communications ne sont pas limités aux échanges entre les avocats et leurs clients; des problèmes peuvent aussi survenir dans les communications entre conseillers juridiques et communications à des tiers incluant témoins, experts et fournisseurs de services. Communiquer efficacement dans la pratique du droit est essentiel pour éviter les réclamations et les plaintes, et ce, peu importe le mode de communication utilisé ou la personne avec qui vous communiquez.

Que ce soit au téléphone, en personne, ou par écrit dans une lettre ou un courriel, vous pouvez améliorer les communications avec vos clients, vos collègues et autres individus avec qui vous communiquez dans le cadre de votre pratique en suivant ces méthodes simples:

1. Répondez à vos messages téléphoniques dans un délai raisonnable. Si une politique interne existe à ce sujet, veuillez vous y conformer rigoureusement.
2. Répondez (mais n'utilisez pas le bouton Répondre à tous) à vos courriels, même si ce n'est que pour mentionner que vous travaillez présentement sur la question pertinente.
3. Si vous nécessitez plus de temps ou devez d'abord obtenir des instructions, rédigez un bref suivi et indiquez une date à la quelle vous serez en mesure de répondre plus en détail.
4. Informez votre client au sujet des événements concernant son dossier.
5. Utilisez le langage de votre client lorsque vous lui parlez, et non le langage du droit – le jargon juridique intimidant et déconcertant. Utilisez un langage approprié aux antécédents et connaissances de votre client, et non aux vôtres.
6. Assurez-vous que vos communications sont claires et tenez-vous en aux faits (voir Bulletin #196). Ne soyez pas un obscurcisseur.
7. Utilisez des lettres-contrats ou mandats de représentation (voir Bulletins #173 et #200) pour informer votre client au sujet de vos règles et pratiques de communication, et conformez-vous à ces règles.
8. N'oubliez pas de téléphoner lorsqu'il est approprié de le faire.
9. Planifiez des rencontres en personne et sur place pour des rapports plus humains. Ne vous fiez pas uniquement aux outils de communication électroniques et reconnaissez que dans certaines circonstances, une rencontre en personne est indispensable.

10. Vérifiez, vérifiez, et vérifiez encore : que vos communications écrites soient sur papier ou électroniques, vérifiez et corrigez l'orthographe, la grammaire, l'adresse et les termes d'adresse avant de les envoyer.

■ Bulletin # 216

Lorsque le travail et les loisirs s'affrontent

Un de mes blogues préférés traitant des avocats et leurs clients est « What About Clients? » [« Qu'advient-il des clients? »] de Dan Hull, et autres, du cabinet américain Hull McGuire. Le blogue inclut souvent des articles concernant cette obsession des temps modernes de vouloir trouver un équilibre entre son travail et sa vie personnelle, et soulève des questions sérieuses à savoir, est-ce possible pour les avocats d'y arriver tout en répondant également aux besoins de leurs clients? Hull a écrit, par exemple, dans « Wanted : One Hunting Dog » [« Avis de recherche : chien de chasse »]:

[Traduction] Le travail et la vie personnelle sont effectivement en conflit. Vous êtes malade. Vous êtes épuisé. Déprimé. Votre conjointe vous a quitté. Vous avez été blessé gravement dans un accident de véhicule il y a deux semaines. Un bon ami est décédé subitement. Votre copain vient de vous avouer qu'il vous a trompé. Votre conjoint a perdu son emploi...

Ces événements font partie de la vie au travail de tout individu - de tout le monde. Alors un professionnel, ainsi que ses proches collaborateurs, ne peut téléphoner un bon matin et déclarer « Désolé, j'ai trop de vie à vivre aujourd'hui--je ne peux pas travailler ».

Les imprévus, les dérangements, les événements tragiques ou les choses ennuyantes les plus simples arrivent. Cela fait partie du « profil » du professionnel. Aucun pseudo-consultant ou promoteur de l'équilibre travail-vie personnelle ne peut vous regarder droit dans les yeux durant ces moments-là et déclarer que vous pouvez trouver un équilibre entre votre travail et votre vie personnelle.

Mais sachez ceci : durant ces journées-là vous aurez des échéances, des comparutions devant le tribunal, une transaction ou un engagement à respecter. Et votre client compte sur vous; pour lui il n'y a que vous qui puisse y arriver.

Trouver l'équilibre entre ses obligations professionnelles et personnelles est au cœur de la majorité des discussions concernant l'équilibre travail-vie personnelle. Je pense à ces propos très souvent, étant moi-même mère au travail. Cependant, pour moi comme pour plusieurs avocats, la question n'est pas tant d'équilibrer les obligations mais d'établir plutôt les priorités concernant mes intérêts personnels. Lorsque vous faites quelque chose qui vous tient à cœur, que ce soit au bureau, à la maison ou dans votre communauté, il est facile d'en faire beaucoup et souvent la question est de déterminer ce qui demande votre attention dans l'immédiat.

Personne n'est apte à travailler 24 heures sur 24, sept jours par semaine; des périodes de repos et de distractions sont nécessaires. Un bon avocat doit toutefois servir ses clients en répondant à leurs besoins, et en veillant toujours à dépasser les normes minimales de ses obligations professionnelles. Après tout, le droit est un service.

Dans son livre *Embrace Work-Life Imbalance* [« Adoptez le déséquilibre travail-vie personnelle »], l'auteur Tomas Chamorro-Premuzic illustre ce point de la façon suivante:

[Traduction] Si vous avez la chance d'avoir une carrière – et non simplement un emploi – vous devriez accepter le déséquilibre travail-vie personnelle. Une carrière donne un sens à votre vie; un emploi vous apporte un revenu. Un emploi paie le travail que vous faites; une carrière récompense ce que vous aimez faire. Si vous comptez sans cesse les heures de travail (ex. dans une journée, une semaine, un mois), vous avez probablement un emploi et non une carrière. En revanche, s'il n'y a aucune barrière entre votre travail et votre vie personnelle, vous arrivez probablement à combiner les deux avec succès. Une vraie carrière n'est pas un travail de 9 à 5. Si vous aimez ce que vous faites, vous continuerez certainement à le faire. Le succès de votre carrière dépend de l'élimination de cette barrière entre le travail et les loisirs. Pourquoi s'inquiéter de l'équilibre travail-vie personnelle lorsqu'on peut avoir une fusion travail-vie personnelle?

Une fusion travail-vie personnelle est probablement plus facile à accomplir que viser à atteindre un équilibre travail-vie personnelle. Si le travail et la vie personnelle ne sont pas considérés comme étant distinctifs, la question est maintenant de savoir non pas quand et comment y arriver, mais plutôt de trouver des manières de vous engager pleinement dans toute activité à laquelle vous participez. Un engagement absolu devient le but à atteindre et vous distingue des autres dans votre rôle de parent, de bénévole ou de professionnel.

Lorsque vous êtes pleinement résolu et engagé, le travail n'est pas une corvée et la satisfaction obtenue pour un travail bien fait est à portée de la main. Les clients seront sans doute plus satisfaits car les avocats engagés pleinement dans leur travail sont plus aptes à répondre aux besoins de leurs clients.

Le défi pour quelques-uns, cependant, est d'atteindre ce niveau d'engagement, dû à des circonstances personnelles, une situation où on n'est pas heureux dans son milieu de travail, ou à d'autres facteurs.

Il est important de vous rappeler qu'il existe maintes ressources disponibles pour les avocats qui luttent pour obtenir un équilibre entre leurs responsabilités et obligations personnelles et professionnelles, incluant les ressources que vous pouvez obtenir des ordres professionnels, du Programme d'aide aux juristes (www.lpac.ca), ainsi que les Bulletins de prévention des pertes suivants:

- Automne 2012 : #212, Les avocats peuvent, eux aussi, être vulnérables
- Automne 2010 : #199, Aider les avocats à s'en sortir

Sources:

Wanted: One Hunting Dog, What About Clients?

15 juin 2009 (accédé le 3 juin 2013 au: http://www.whataboutclients.com/archives/2009/06/wanted_one_hunt.html)

Embrace Work-Life Imbalance, blogue Harvard Business Review
12 février 2013 (accédé le 3 juin 2013 au: http://blogs.hbr.org/cs/2013/02/embrace_work-life_imbalan.html)