

La première rencontre avec un client est cruciale

Constance Connie Byrne, *avocate*

On dit qu'on n'a jamais une deuxième chance de faire une première bonne impression. C'est vrai dans la vie comme au travail.

M^e Jenesaistrop va bientôt souffler quarante chandelles sur son gâteau d'anniversaire. Couple, enfants, château et pitou font partie de son univers depuis un bon moment déjà. Cependant, il lui manque un je-ne-sais-trop-quoi pour émusser son enthousiasme dans sa vie un peu trop prévisible à son goût. Il décide donc de fêter ses quarante ans en organisant un méga « party ». Une occasion unique de revoir tout le monde en même temps, y compris des proches qui ont marqué sa vie, et de se mettre au parfum des dernières nouvelles de chacun. M^e Jenesaistrop ne s'est pas gêné d'ailleurs pour distribuer au passage sa carte professionnelle sur laquelle on pouvait lire *Avocat spécialisé en droit commercial*.

Peu de temps après son anniversaire, le quadragénaire en mal de sensations fortes reçoit un coup de fil de Geneviève, une amie du secondaire présente à son anniversaire. Elle a besoin de conseils, puisqu'en quittant le bar où elle travaille, sa voiture a glissé sur la chaussée mal nettoyée et a fait un 360 degrés avant d'aboutir dans la voie inverse d'un tunnel du centre-ville de Monréveur. Le bilan ? Une légère commotion cérébrale, un bras cassé, un arrêt de travail de plusieurs semaines et des dommages importants à sa voiture. Pauvre Geneviève ! Un malheur n'attend pas l'autre. Elle a grandi dans un règne de terreur et de violence. Et les poursuites judiciaires contre elle ne se comptent plus.

Trois jours après l'accident, Geneviève a un rendez-vous avec M^e Jenesaistrop à son bureau. L'avocat arrive en retard d'une heure. « Ça commence bien », se dit-elle. Durant les trente minutes d'entrevue avec sa cliente, M^e Jenesaistrop a répondu à deux appels sur son cellulaire, et son adjointe est venue le déranger deux fois pour lui faire signer des documents. Le plus étonnant, c'est que M^e Jenesaistrop a décidé de parler ouvertement du cas d'un de ses clients devant Geneviève, qui après suffisamment d'indices, a fini par deviner l'identité de celui-ci. Sans effort, elle apprend que son pire ennemi est impliqué dans une histoire de corruption en relation avec la Ville de Monréveur. La revanche est douce au cœur de l'indien, comme on dit. « Je vais dire ça à Charles », se dit-elle, avec un léger sourire. Son ami Charles est journaliste pour un grand quotidien et mène présentement une enquête sur la corruption dans la ville en question.

À travers cette agitation, M^e Jenesaistrop tente d'écouter tant bien que mal l'histoire de Geneviève. Soudainement, il jette un coup d'œil à sa montre. « Déjà 18 h ! », s'exclame-t-il. L'entrevue n'étant pas terminée, il se précipite sur son manteau et l'enfile en invitant Geneviève à l'accompagner au spectacle du groupe Bon Jovi. « Le deuxième appel que j'ai reçu tantôt provenait d'un ami qui m'annonçait qu'il ne pouvait plus venir au spectacle avec moi. On pourrait terminer l'entrevue pendant la route. Qu'en penses-tu ? », lui demande M^e Jenesaistrop, qui sait que cela ne peut tomber mieux, puisqu'il se rappelle que le chanteur du groupe était l'idole de Geneviève au secondaire. C'est donc avec plaisir qu'elle accepte son invitation. À la fin de la soirée, M^e Jenesaistrop dépose Geneviève chez elle en lui disant : « Je vais m'occuper de ton dossier. Ne t'inquiète pas ! »

Décidément, la crise existentielle de M^e Jenesaistrop a pris le dessus sur son sens des responsabilités professionnelles. Il a oublié d'intenter le recours contre la ville, et en plus il ne retourne pas les appels de Geneviève. En fait, M^e Jenesaistrop ne sait pas comment lui annoncer la mauvaise nouvelle selon laquelle il est maintenant trop tard pour faire quoi que ce soit puisque son recours est prescrit.

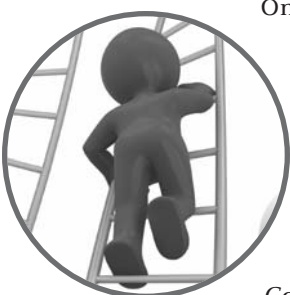
La relation d'amitié entre Geneviève et M^e Jenesaistrop s'est terminée par une plainte auprès du Bureau du syndic du Barreau du Québec. Êtes-vous surpris ?

Références au *Code de déontologie des avocats*

1- Devoirs et obligations envers le client

Notamment les articles 3.02.03, 3.03.01, 3.03.02, 3.03.03, 3.06.03, 3.08.04 C.d.a.

Les échelles de sanctions disciplinaires



On peut penser que si l'avocat est reconnu coupable devant le Conseil de discipline du Barreau, il pourrait faire l'objet d'une réprimande, d'une amende d'au moins 1000\$ ou d'une radiation, selon ses antécédents et la gravité de l'acte réprimandé, conformément à l'article 156 du *Code des professions*.

SAVIEZ-VOUS QUE...

« Le suivi d'un processus standard et le suivi d'agendas systématiques constituent une mesure de protection minimale », assure M^e René Langlois, directeur général du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec, qui dresse une liste de quelques situations à fort potentiel de poursuite. La voici.



Si le client ...

- a eu d'autres avocats qui ont été impliqués avant vous;
- a un historique chargé de poursuites ou de traumatismes passés : violence, abandon, etc.;
- énonce des attentes déraisonnables;
- ne recherche rien de moins qu'une victoire absolue et totale;
- recherche quelque forme de garantie sur le résultat final;
- tente de donner une avance d'argent insuffisante à l'avocat;
- recherche un traitement de faveur;
- refuse l'implication possible d'autres avocats du cabinet;
- vous qualifie comme le meilleur avocat qu'il a consulté;
- sait ce qui doit être fait;
- consulte d'autres sources d'information externes et vous informe qu'il ne suivra pas vos avis;
- vous ment ou cache de l'information;
- représente une personnalité « borderline » ou narcissique.

Enfin, si vous voulez éviter tout malentendu, n'acceptez pas n'importe quel mandat et soyez clair avec votre client. Mettez tout par écrit. Comme dit le proverbe, les paroles s'envolent, mais les écrits restent.



Les erreurs à éviter

En un seul rendez-vous, M^e Jenesaïstrop a constitué à peu de choses près un guide des erreurs à ne pas faire lors d'une première rencontre avec un client. En voici quelques-unes :

- Accepter une amie comme cliente, qui par ailleurs a un historique chargé de poursuites judiciaires ou de traumatismes passés; le genre de situation qui augmente le risque de poursuites contre l'avocat.
- Arriver en retard à un rendez-vous est inexcusable. Être à l'heure est important, car cela permet d'avoir suffisamment de temps pour répondre aux questions.
- Laisser son cellulaire ouvert et ne pas avertir son personnel de ne pas être dérangé pendant une rencontre. Geneviève avait droit à toute l'attention voulue.
- Communiquer à Geneviève des renseignements concernant un autre client au lieu de l'écouter attentivement.
- Négliger de poser des questions à Geneviève, durant l'entrevue, afin de vérifier les conflits d'intérêts potentiels.
- Négliger de prendre le temps de confirmer par écrit l'acceptation du mandat, l'entente quant aux honoraires et les instructions reçues avant de terminer l'entrevue.
- Ne pas retourner les appels de sa cliente le jour même.
- Ultimement, avoir accepté le mandat alors qu'il n'avait pas l'expertise voulue en responsabilité civile.

Pour vous aider

Pour obtenir la liste complète des choses à faire lors d'une première rencontre avec un client, référez-vous au guide *Le client d'abord* disponible sur le site Web du Barreau du Québec à l'adresse suivante : www.assurance-barreau.com/fr/pdf/bullPrevSept2008.pdf.

Voici les rubriques du guide :

- Première entrevue
- La lettre de confirmation et mandat
- Écouter le client
- Gérer les attentes
- Expliquer les enjeux
- Maintenir les communications avec le client
- La délégation
- La communication
- La documentation
- La facturation
- La lettre de fin de mandat

De plus, vous trouverez un questionnaire d'auto-évaluation www.assurance-barreau.com/fr/pdf/auto-evaluation.pdf afin d'évaluer le service à la clientèle que vous offrez à vos clients, et un guide de prévention en responsabilité professionnelle www.assurance-barreau.com/fr/pdf/guideprev012006.pdf.

Enfin, il est toujours bon de relire régulièrement les articles du *Code de déontologie des avocats* qui est ni plus ni moins la bible de la bonne conduite des avocats. ■

Les Laurier d'or de la Fondation Charles-Coderre



M^e Jérôme Choquette accompagné de la présidente de la Fondation Charles-Coderre, M^e Martine Nolin

En mai dernier ont eu lieu les 9^{es} Journées d'échanges pluridisciplinaires Charles-Coderre. Ces journées, à l'instar de la Fondation du même nom, ont pour mission l'avancement du droit et de l'intervention sociale dans le secteur famille-enfant. Elles sont organisées conjointement par la Fondation Charles-Coderre et la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke. Cette 9^e édition coïncidait avec le 20^e anniversaire de la *Convention relative aux droits de l'enfant* et le 30^e anniversaire de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Un banquet soulignant ce double anniversaire a eu lieu en clôture de la 1^{re} journée d'échanges et des personnalités des domaines juridique et social ont été honorées. Un Laurier d'or a été remis à M^e **Jérôme Choquette**. Reconnaissance attribuée en raison de son apport à l'adoption, en 1974, alors qu'il était ministre de la Justice, d'une loi obligeant toute personne, même liée par le secret professionnel (sauf les avocats), à signaler sans délai la situation d'un enfant soumis à de mauvais traitements physiques. Aujourd'hui, cette obligation s'étend à la situation de tout enfant en difficulté au sens de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Un hommage posthume a aussi été rendu au **juge Jules Deschênes** pour souligner son engagement à promouvoir, dès 1975, une approche pluridisciplinaire, particulièrement en favorisant l'établissement d'un service d'expertise à la Chambre de la famille de la Cour supérieure. Un autre Laurier d'or a été remis au **juge Albert Gobeil** pour l'équilibre entre le juridique et le social qu'il assure dans ses jugements afin de toujours mettre de l'avant la protection de l'enfant.

Le 30^e anniversaire de la *Loi sur la protection de la jeunesse* étant aussi l'anniversaire de toutes les directions de la protection de la jeunesse (DPJ), un Laurier d'or a aussi été remis à tous les premiers directeurs des DPJ du Québec en raison de leur travail de pionniers. ■

JURI-SECOURS

Si vous pensez que vos problèmes peuvent être reliés à l'alcool ou à la drogue, appelez des confrères ou consœurs qui s'en sont sorti(e)s, en toute confidentialité, à:

Région de Montréal De l'extérieur de Montréal
(450) 655-6457 1-800-747-2622

service jour et nuit

JA11838