



LE JOURNAL DE LA TABLE RONDE

sur la justice participative
—Retour sur la 10^e édition—

Sommaire

pages 2-3

- Comment le nouveau client change la pratique juridique
- M^e Dominik Tremblay-Perron

page 4

- *The National Directory of Professionals Assisting Self-Represented Litigants*
- D^ee Julie Macfarlane

page 5

- La conférence de facilitation
- M^e Jean Michel Desgagnés

page 6

- Intégrer la justice participative dans sa pratique : Vision et témoignages d'avocats qui le font avec succès
- M^{me} Johanne Landry

page 7

- Le développement d'affaires en matière de justice participative : Une question d'attitude et d'approche relationnelle
- M^e Nancy Brouillette

page 8

- Solutionnaires

La 10^e Table ronde *en bref*

Le 17 octobre dernier, le Barreau de Montréal conviait les intervenants du milieu de la Justice à la 10^e édition de la Table ronde sur la Justice participative qui se déroulait sous le thème *La justice participative de demain*. Près de 100 personnes étaient rassemblées au Club Saint-James pour l'événement.

Pour souligner la journée nationale de la justice participative qui se tient le 3^e jeudi d'octobre, dont il s'agit du premier anniversaire, la Table ronde se déroulera dorénavant à cette période. On se rappellera que la ministre Stéphanie Vallée a inauguré la journée sur la justice participative le 20 octobre 2016 réalisant du même coup l'un des objectifs de la *Déclaration de principe sur la justice participative* signée en sa présence en novembre 2014.

La Table ronde n'est pas une conférence comme les autres, comme l'a souligné l'excellent modérateur, M^e Miville Tremblay, qui anime cette journée depuis plusieurs années. Le partage de connaissances y est à l'honneur, mais il s'agit également d'un rendez-vous créateur de collaboration et d'inspiration dont la formule se module au gré des besoins. Le programme inclut des ateliers lorsqu'il est nécessaire de faire émerger des suggestions et des orientations. Cette année, le comité organisateur a choisi d'offrir aux participants une journée de formations inspirantes pour célébrer cette dixième édition.

Depuis ses débuts, la Table ronde a pour mission de promouvoir l'émergence d'une culture juridique dans laquelle la justice participative a sa place. M^e Miville Tremblay a invité les nombreux participants à collaborer à la réalisation de cette mission en considérant la justice participative de façon concrète, comme le font juriste et avocats qui ont agi comme panélistes de l'activité en après-midi.

Dans le cadre de son mot de bienvenue, la présidente du comité, M^e Elizabeth Greene, a rappelé que la communication demeure un sujet important et récurrent. Elle a souligné qu'il est primordial pour l'avocat d'ajuster ses services en développant davantage cette habileté afin de répondre aux besoins des justiciables. Les présentations de la D^ee Julie Macfarlane et de M^{me} Denyse Thiffault ont appuyé ses propos.

Tout comme M^e Miville Tremblay, la présidente du comité organisateur a souligné l'importance d'une collaboration à tous les niveaux dans la recherche de solutions pratiques adaptées aux justiciables d'aujourd'hui et de demain.

À la fin de cette journée, il est devenu encore plus évident que les habiletés en communication, fil conducteur de cette 10^e Table ronde, doivent dorénavant se retrouver dans le coffre à outils de l'avocat juste à côté de son adaptabilité au changement.

Dans cette nouvelle ère où la collaboration et la négociation sont devenues des obligations à considérer, M^e Miville Tremblay a rappelé que le client a dorénavant un rôle clé relativement à l'avenir de la profession. Pour répondre au besoin du marché dans lequel on vit, au citoyen pour lequel on existe, il est important que les membres de la profession diversifient leurs offres de pratique. Comme l'a aussi souligné M^e Jean H. Gagnon « si l'on ne répond pas aux besoins des clients, au prix qu'ils veulent avoir et qu'ils sont capables de payer, la profession va s'exclure du marché! »

Certains préféreront miser sur la technologie, les méthodes de facturations alternatives, la multidisciplinarité ou rester dans une pratique traditionnelle, mais tous devront prêter l'oreille aux besoins du citoyen du XXI^e siècle.

À noter

La 11^e Table ronde sur la justice participative se déroulera le 18 octobre 2018.

Suivez l'Infolettre du Barreau de Montréal pour tous les détails.

Au plaisir de vous y rencontrer!



Nancy Brouillette, avocate



Comment le nouveau client change la pratique juridique

La justice participative est centrée sur le client. Il était donc impensable d'aborder la thématique de la Justice participative de demain sans parler du profil du citoyen au cœur de cette approche. C'est dans ce contexte que le comité organisateur a lancé une invitation au D^{re} Julie Macfarlane, professeure émérite à la faculté de droit de l'Université de Windsor. Elle est aussi une auteure de renom en matière de prévention et règlement des différends notamment du célèbre livre « The New Lawyer » et de la deuxième édition qui s'intitule : « How Clients Are Transforming the Practice of Law ». Les prochaines lignes permettront de résumer brièvement cette formation qui fût énormément appréciée de l'auditoire.

D^{re} Macfarlane soutient que le profil du client change, peu importe le professionnel avec lequel il traite. L'avocat n'est pas épargné. Il est donc important pour ce dernier de s'adapter. Il est possible de regrouper ces changements en deux grandes catégories : la compréhension du droit par le client et sa perception des services juridiques. Une des conséquences majeures de ces changements est la montée du phénomène d'autoreprésentation¹.

La compréhension du droit

Selon D^{re} Macfarlane, le nouveau type de client avec lequel l'avocat devra transiger de plus en plus comprend beaucoup mieux les enjeux juridiques de notre société moderne. Cela s'explique par plusieurs phénomènes, dont le fait que l'information juridique est maintenant accessible à tous. Il faut par contre considérer le fait que le client peut parfois avoir accès à de l'information juridique erronée. En plus de cet accès, le nouveau client a toutes les aptitudes pour comprendre l'information juridique. En effet, il est plus éduqué, sophistiqué et il est habitué à prendre des décisions. Bref, le nouveau client est habile pour trouver de l'information et celle-ci est facilement compréhensible. Cela a pour conséquence qu'il n'a pas une confiance aveugle en l'opinion professionnelle de son avocat.

La perception des services juridiques

Le deuxième phénomène qui caractérise le nouveau client, selon D^{re} Macfarlane, est qu'il n'a pas une très bonne opinion des services juridiques qu'offrent les avocats. Il est important de souligner que selon ses études, le scepticisme des clients ne vise pas uniquement les avocats, mais bien tout le système de la justice, dont les juges. Selon elle, malgré les efforts de nos institutions, tels les barreaux, pour redorer le blason du système de justice, ces dernières perçoivent mal l'ampleur du scepticisme qui habite les nouveaux clients. Cette opinion négative est entre autres soutenue par les coûts élevés des services juridiques des avocats. Le nouveau client n'est pas capable ou prêt à défrayer de telles sommes pour des services juridiques. De plus, il est réticent à le faire pour un service qu'il considère

comme n'étant pas à la hauteur. En effet, lors de ses études, D^{re} Macfarlane a pu constater que le nouveau client perçoit que l'avocat ne l'écoute pas, ne fait pas preuve d'empathie, ne prend pas le temps d'expliquer ce qu'il entreprend dans le dossier et ne le connaît pas assez pour bien le défendre. De plus, il a l'impression que l'avocat ne fait pas de démarche dans son dossier ou du moins ne s'en occupe pas assez. Une autre frustration est l'impression d'être face à des frais inexplicables lors de la facturation de la part des avocats ou qu'une partie du travail aurait pu être réalisé par des techniciens ou des secrétaires juridiques à moindre coût. Bref, puisqu'il ne fait pas confiance au système de justice et à l'avocat, que les coûts engendrés sont importants et que les services offerts sont perçus négativement, le nouveau client n'a pas une bonne impression des services juridiques.

La montée du phénomène d'autoreprésentation

D^{re} Macfarlane s'intéresse au phénomène d'autoreprésentation. En effet, dans le cadre de son étude sur le sujet, quelques statistiques sont marquantes. Dans la plupart des cas, les clients qui se représentent seuls dans le cadre de démarches juridiques obtiennent des résultats médiocres, qui s'accompagnent souvent de stress, de conséquences physiques et psychologiques importantes (ex.: dépression et syndrome post-traumatique). La plupart des gens qui se représentent seuls ne le font pas parce qu'ils ont l'impression qu'ils obtiendront des résultats aussi positifs que s'ils étaient représentés par avocats, mais plutôt parce qu'ils ont des contraintes financières. Dans 86% des cas, les clients qui se représentaient seuls

D^{re} Macfarlane propose différentes pistes de solution pour mieux collaborer avec ce nouveau client :

- ✓ Utiliser de façon plus accrue des modes de prévention et de règlement des différends;
- ✓ Offrir des mandats à portée limitée;
- ✓ Mieux informer son client;
- ✓ Réduire les frais qui font que les services juridiques sont économiquement inaccessibles;
- ✓ Sensibiliser les futures générations d'avocats dans les écoles de droit;
- ✓ Discuter avec les clients pour avoir de la rétroaction de leur part pour s'adapter.



et qui ont participé à la recherche ont continué de chercher des services juridiques abordables. Dans 53% des cas, ils ont donné un mandat à un avocat dans le passé avant de s'autoreprésenter. Bref, ce phénomène d'autoreprésentation, qui est en hausse, est généralement très inconfortable pour les clients qui prennent cette avenue, n'est généralement pas positif quant aux résultats et consiste souvent en un choix soutenu par des contraintes financières. Par contre, ce qu'on peut en conclure c'est que le client prend des risques pour réduire ses coûts.

Le mot de la fin

Que faire avec ces constats sur le nouveau client? D^{re} Macfarlane propose différentes pistes de solution: utiliser de façon plus accrue des modes de prévention et de règlement des différends, offrir des mandats à portée limitée, mieux informer son client, réduire les frais qui font que les services juridiques sont économiquement inaccessibles, sensibiliser les futures générations d'avocats dans les écoles de droit, discuter avec les clients pour avoir de la rétroaction de leur part pour s'adapter, etc. Le message qu'elle souhaite que l'on retienne c'est que l'avocat d'aujourd'hui doit accueillir cette réalité en constant changement, avoir la volonté d'innover, être ouvert aux nouvelles idées et créer des opportunités afin que la justice soit pertinente et valorisée par le public.



D^{re} Julie Macfarlane entourée de jeunes avocats intéressés par la justice participative lors de la 10^e Table ronde sur la justice participative.

De mon côté, ce qui m'a le plus marqué de cette conférence, au-delà de son contenu, est sa conférencière. D^{re} Macfarlane est indubitablement une grande passionnée de la justice participative et elle sait la transmettre à merveille. Je recommande à tous d'assister à ses conférences, même les moins convaincus de la place à accorder à la justice participative en droit: elle saura sans aucun doute vous persuader de la pertinence de considérer cette approche à l'avenir!

Dominik Tremblay-Perron, avocate

La justice participative vous intéresse ?

Vous pouvez consulter les éditions précédentes du Journal de la Table ronde sur le site Internet du Barreau de Montréal.



Profitez de votre visite pour affirmer votre engagement envers la justice participative en devenant signataire de la *Déclaration sur la justice participative*.

www.barreaudemontreal.qc.ca/avocats/justice-participative

À CONSULTER

Pour en savoir davantage sur le nouveau client et la justice participative:

The New Lawyer, Second Edition: How Clients Are Transforming the Practice of Law du professeur émérite Julie Macfarlane.



1 Le présent article est un résumé de la présentation offerte dans le cadre de la 10^e Table ronde sur la justice participative. Afin d'obtenir les références complètes des différentes études citées, nous vous référons aux publications de l'Université: <http://www.uwindsor.ca/law/juliem/>.

The National Directory of Professionals Assisting Self-Represented Litigants

The National Self-Represented Litigants Project (NSRLP) has created a National Directory of Professionals Assisting Self-Represented Litigants – a directory of lawyers, paralegals and others who offer services such as unbundled legal services and legal coaching to self-represented litigants (SRLs).

<https://representingyourselfcanada.com/national-directory>

Our research shows that many people are now “primarily self-represented” – that is, they cannot afford a full service retainer agreement but do want and seek some legal assistance. The National Directory connects professionals working to develop innovative and responsive services to SRLs looking for help that they can afford and works for them. Our growing Directory contains the names of hundreds of lawyers who are willing to offer SRLs affordable assistance, primarily in the form of limited scope services, legal coaching and fixed fee services.

Currently, we have very few lawyers from Quebec who are part of the Directory. Obviously, this means that SRLs living in the province have difficulty finding lawyers who will offer them affordable service (and services in French). We would really like to expand the Directory to be more inclusive of Quebec lawyers and those offering services in French. This is a great opportunity to address the growing access to justice crisis in Canada while building your client base. I spoke recently at the Roundtable on Participatory Justice in Montreal, and met many lawyers who were enthusiastic about working with the primarily self-represented.

If you are a legal professional presently providing services to SRLs, or if you plan to begin to offer such services, and would like to be a part of our Directory, please sign up using the link below: <https://representingyourselfcanada.com/national-directory-sign-up-form>.

We also have some resources if you are considering offering limited scope and other services to SRLs., for example “The Nuts and Bolts of Unbundling”, a question-and-answer guide to unbundling (with reference to other resources): <https://representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2016/11/Nuts-and-Bolts-FINAL.pdf>. And take a few minutes to watch leading judges from Canada dismiss the myths of risk associated with unbundling and encourage lawyers to offer unbundled legal services to truly improve access to justice for all Canadians: <https://representingyourselfcanada.com/justices-speak-up-for-unbundling-the-video>.

Be a part of our Directory and join us in the fight for justice for all Canadians!

Julie Macfarlane, professeure

Saviez-vous que

Après avoir réalisé une étude visant à recueillir de l’information sur l’expérience des justiciables qui se représentent seuls et celle des intervenants du milieu de la justice de l’Alberta, de la Colombie-Britannique et de l’Ontario, D^{re} Julie Macfarlane dirige maintenant le *National Self-Represented Litigants Project* (NSRLP).

Parmi ses initiatives, le NSRLP a créé un répertoire de professionnels qui aident les justiciables, qui n’ont pas les moyens de retenir les services d’un avocat de façon traditionnelle, à faire face à leur démarche juridique. On retrouve notamment dans ce répertoire des centaines d’avocats canadiens qui acceptent des mandats à portée limitée.

Lors de sa présentation dans le cadre de la Table ronde, D^{re} Julie Macfarlane a mentionné que peu d’avocats québécois et de professionnels de langue française s’y retrouvent. Elle a donc invité les avocats québécois qui offrent des services à portée limitée à s’y joindre.

- ✓ Pour en savoir davantage sur le NSRLP, son répertoire et les ressources proposées, visitez son site internet: <https://representingyourselfcanada.com/national-directory-sign-up-form>
- ✓ Pour en savoir davantage sur le mandat à portée limitée, consultez le Guide sur le sujet préparé par le Barreau de Montréal: https://www.barreaudemontreal.qc.ca/sites/default/files/guidemandatporteelimitee_fr.pdf

La conférence de facilitation

Les avantages de la justice participative sont de plus en plus connus, mais son application en droit criminel demeure un mystère pour plusieurs avocats. C'est pour démystifier le tout que l'honorable François Rolland, M^{es} Robert Rouleau et Isabella Teolis étaient réunis le temps d'une présentation le 17 octobre dernier.

Même si la grande majorité des dossiers en matière criminelle se règlent, la venue des mégas procès a grandement compliqué le processus de négociation. Alors que le nombre d'intervenants se multipliait et la preuve ne cessait d'augmenter, les cours ont réfléchi à cette problématique et ont mis sur pied un projet pilote de conférence de facilitation. L'objectif était d'établir de nouveaux canaux de communication et de favoriser le dialogue entre les parties.

La conférence de facilitation est devenue, pour les parties, une façon informelle de rencontrer un juge qui ne présidera pas le procès et qui tentera de trouver des pistes de solution avec les parties. Dans ce cadre, la défense peut discuter avec le juge de points qu'elle n'aurait pas nécessairement soulevés avec le juge du procès ou le procureur de la Couronne. Par la suite, le juge peut utiliser cette information et faire des interventions en conséquence. Évidemment, les particularités du droit criminel font qu'il est parfois difficile d'y intégrer la justice participative. Toutefois, l'ascendant moral que les juges peuvent avoir sur les parties permet à la conférence de facilitation de fonctionner efficacement.

Les conférences de facilitation améliorent aussi la relation entre les avocats. En effet, l'avocat qui débute sa pratique peut entretenir certaines idées préconçues sur le rôle de l'avocat représentant la partie adverse. L'expérience de la conférence de facilitation permet de créer un pont entre les avocats et de développer une relation de confiance qui les amènera à se parler différemment

après un tel exercice. Par contre, les conférenciers jugent qu'il faudrait développer de la formation sur les outils de communication favorisant une participation efficace aux conférences de facilitation. En effet, selon l'honorable François Rolland, ces aptitudes doivent s'apprendre, que ce soit dans les universités ou par la formation continue, car elles ne sont pas innées et ne sont pas maîtrisées par tous les avocats.

À ce jour, les retombées de cette initiative sont positives, et non seulement dans le cadre des mégas procès. Depuis le début de l'année judiciaire, près de 200 conférences de facilitation ont été tenues à la Cour du Québec et 22 en Cour supérieure. Selon M^e Teolis, la conférence de facilitation a changé sa pratique et celle de ses collègues, alors que même ceux qui n'y croyaient pas l'utilisent aujourd'hui. Évidemment, les conférences de facilitation ne permettent pas toujours de régler les dossiers, mais elles permettent aux parties de dénouer des impasses qui empêchent parfois les dossiers d'avancer et, par conséquent, de réduire le temps passé à la Cour. Il s'agit donc d'une autre façon d'améliorer le système de justice en appliquant les principes de la justice participative.

Jean Michel Desgagnés, avocat

Devenez membres du comité organisateur de la Table ronde 2018

Chaque année, la Table ronde sur la justice participative propose des sujets intéressants, actuels et utiles. Pour y arriver, le Barreau de Montréal peut compter sur une équipe de bénévoles dynamiques. C'est ainsi qu'ont été présentés des sujets comme la communication, la déontologie, les habiletés de l'avocat, la nomenclature, etc.

De plus, le volet sur le portrait de la justice participative a permis aux participants de se familiariser avec les pratiques avant-gardistes du Centre de règlement des différends sportifs du Canada, de la Clinique juridique des aînés et du Cercle de l'enfant de l'Alliance Droit Santé de la Fondation du D^r Julien. Cette année, ce volet a porté sur la place de la justice participative en matière criminelle et pénale.

Vous souhaitez vous joindre au comité?

Faites-nous part de votre intérêt par courriel à nbrouillette@barreaudemontreal.qc.ca avant le 31 janvier 2018.



Intégrer la justice participative dans sa pratique : Vision et témoignages d'avocats qui le font avec succès

Comment modifier son offre de services pour mieux répondre aux besoins de ses clients ?

Dans le cadre de la Table ronde sur la justice participative qui s'est tenue le 17 octobre au Club Saint-James, M^e Jean H. Gagnon, modérateur de l'atelier *L'Intégration avec succès de la justice participative*, a invité les quatre panélistes : M^e Marie-Hélène Beaudoin, qui pratique en litige civil et commercial chez Delegatus services juridiques; M^e Marie-Laurence Brunet, qui œuvre à son compte en droit de la famille; M^e Gabriel Auger, cofondateur de l'Atelier de la justice participative; et M^{me} Tessa Manuello, médiatrice et chercheuse associée à l'Université de Sherbrooke, à partager leurs expériences en la matière.

En guise d'introduction sur l'intégration de la justice participative dans leur pratique quotidienne et sur la façon de l'aborder, M^e Brunet a expliqué qu'elle formait une équipe avec son client pour aller de l'avant et trouver une solution, et que dès le premier rendez-vous, une réflexion se faisait quant à savoir si le recours aux modes alternatifs était possible. «Avez-vous essayé au moins une séance de médiation», leur demande-t-elle. Lors de cette première rencontre, il lui arrive souvent d'expliquer la médiation et de clarifier les objectifs du client. M^e Beaudoin, pour sa part, a dit s'informer des paramètres du client en vue d'une négociation, ceci pour pouvoir faire avancer le dossier dès les premiers appels téléphoniques à l'avocat de l'autre partie. Elle a aussi remarqué que ses clients étaient prêts à mettre de l'eau dans leur vin, mais qu'elle avait l'impression qu'en médiation l'accent était mis davantage sur la participation que sur les règles de droit. À son avis, ces dernières ne devraient pas être évacuées des tentatives de médiation et d'arbitrage.

M^e Gabriel Auger a parlé de mettre toutes les options sur la table, le recours juridique et les options alternatives, mentionnant l'importance d'ouvrir cette porte le plus vite possible, car lorsque c'est fait trop tard, malheureusement, le client est devenu plus revendicateur. L'avocat a un devoir d'éducation, a-t-il rappelé.

À la question du modérateur à savoir si la pratique du droit avait évolué et si les modes de règlement privés avaient progressé depuis l'introduction du nouveau *Code de procédure civile*, M^e Beaudoin a dit avoir observé des changements, notamment dans le rôle que les avocats se donnent. «Dès le départ, on va chercher des solutions pratiques et discuter entre confrères. Sans prétendre que les résultats soient immédiats, les deux parties montrent davantage d'ouverture. Même le ton des conversations est généralement plus amical», a-t-elle élaboré.

M^e Auger a, quant à lui, exprimé que la solution est souvent d'ordre financier, mais pas le problème, donnant pour exemple un conflit entre voisins où la médiation permet d'aller au-delà de la compensation monétaire pour régler la situation à la base du conflit. «Cet aspect intéresse les gens, ils sont ouverts à cette option», a-t-il dit.

Place à la créativité

Partageant avec l'assistance quelques observations tirées de ses recherches, M^{me} Tessa Manuello a parlé des trois critères de la créativité qui sont la nouveauté, la pertinence et l'originalité de la solution et des résultats. «La créativité, a-t-elle élaboré, est une méthode avec un arsenal de compétences, une mentalité et des techniques». Pour sortir d'une impasse, il faut se montrer spontané, attentif, à l'écoute de l'autre et de son non-verbal, ainsi qu'à l'écoute de soi et de ses réactions. Il faut également être flexible et s'adapter. «Il y a un jeu de négociation, a-t-elle rappelé et si on ne joue pas, l'autre partie va être frustrée. Si vous voulez que vos clients se rappellent de vous, il faut trouver une solution originale et adaptée à leurs besoins».

Technologies et communication

«Y a-t-il une évolution dans la façon de communiquer avec vos clients?» a demandé le modérateur M^e Gagnon. À cet égard, M^{me} Tessa Ma-

nuello a élaboré sur les difficultés de communication des avocats avec des clients potentiels qui en connaissent bien peu sur la justice participative et qui veulent revendiquer leurs droits, ce qui, d'autre part, peut leur coûter cher et mener vers des problèmes juridiques non résolus. Or, les problèmes non résolus, cela est prouvé, finissent par entraîner d'autres problèmes. «Nous avons la responsabilité de bien communiquer ce que nous faisons, d'éduquer, et de déterminer notre public cible», a-t-elle affirmé, ajoutant que 80% des besoins juridiques sont perdus par le marché ce qui révèle, selon elle, une problématique de communication. Parmi les solutions, M^{me} Manuello a parlé de l'utilisation des technologies, donnant pour exemple une plateforme où les clients peuvent consulter des cartes de visite numériques qui donnent accès au bureau numérique d'avocats avec lesquels ils peuvent déjà commencer à interagir. M^e Auger a ajouté à cet égard qu'en effet, certains justiciables ne veulent pas avoir à s'absenter du travail pour consulter un avocat. «Nous utilisons le téléphone et le courriel, ce qui amène de la flexibilité. Ce n'est pas le remède à tout, mais pour les gens qui se représentent seuls ou pour des cas peu complexes, les technologies sont une façon de limiter les coûts et d'offrir un meilleur service», a-t-il dit.

La viabilité économique

M^e Miville Tremblay, animateur de la journée, a demandé aux participants quelle était la viabilité économique de la justice participative pour les avocats. «Ça ne l'est pas» a répondu M^e Beaudoin, expliquant que même si elle met de l'eau dans son vin, elle traite les dossiers de ses clients avec d'autres avocats qui continuent de croire les longues procédures plus rentables que la fidélisation de la clientèle. Si M^e Beaudoin a dit souhaiter que la justice participative occupe entièrement sa pratique, elle ne représentait toutefois, pour l'instant, qu'un faible pourcentage.

«Il faut se marketer», a ajouté M^{me} Tessa Manuello, expliquer la valeur et le coût dans un langage simple afin que le client se sente rassuré, qu'il comprenne qu'on ne va pas bafouer ses droits, mais plutôt travailler différemment pour trouver des solutions adaptées à sa situation. «C'est certain qu'il y a un défi économique», a aussi exprimé M^e Auger confiant qu'un client satisfait valait mieux qu'un salaire. «En offrant les bons services, on crée une base plus stable et les clients reviendront au lieu d'avoir peur de le faire» a-t-il dit.

Toujours en regard de la viabilité économique de l'intégration de la justice participative dans une pratique, M^e Jean H. Gagnon y est allé de quelques commentaires. «Si on ne répond pas aux besoins de la clientèle à un prix qu'elle est prête à payer, nous allons nous exclure du marché» a-t-il mis en garde. Il a également fait remarquer que dans aucune des juridictions à travers le monde où la médiation a été imposée, le revenu des avocats n'avait diminué à moyen et à long terme. M^e Gagnon a fait valoir que la facturation à forfait pouvait être avantageuse en fixant, par exemple, un tarif pour un règlement en médiation; et, si le dossier ne se règle pas, on fixe un autre forfait pour la prochaine étape. Ceci fait en sorte que le client saura toujours quels seront les coûts encourus.

Après quelques 90 minutes d'exposés et d'échanges avec l'assistance, M^e Tremblay a conclu en disant aux panélistes qu'ils constituaient la démonstration et l'exemple concret que la justice participative est sur le terrain et qu'elle s'intègre à la pratique bien qu'il reste quelques défis, notamment en regard de la viabilité économique. Il faut donc continuer d'y travailler.

Johanne Landry, journaliste

Le développement d'affaires en matière de justice participative : Une question d'attitude et d'approche relationnelle

La présentation de M^{me} Denyse Thiffault, conseillère stratégique et auteure, concernant les pratiques gagnantes que devrait adopter l'avocat, est une suite logique de celle portant sur le profil et les besoins du citoyen à la recherche de services juridiques présentée par la professeure D^{re} Julie Macfarlane.

Dans ce rôle amélioré, le professionnel d'aujourd'hui considère davantage les intentions et les besoins de son client pour trouver la meilleure façon de résoudre la problématique en jeu.

Lors de sa présentation, D^{re} Macfarlane a abordé les changements ayant modifié la relation entre le client et l'avocat. Auparavant, il existait une certaine déférence quant à l'opinion de l'avocat. Les clients ne se seraient jamais permis de remettre en question ses façons de faire.

Aujourd'hui, force est de constater que les citoyens recherchant des services juridiques sont davantage informés et souhaitent dorénavant être impliqués dans la résolution de leur litige. La disponibilité de l'information juridique et l'expansion d'une culture favorisant l'autonomie expliquent en partie ce changement. Pour soutenir ce fait, D^{re} Julie Macfarlane a exposé lors de sa présentation l'exemple des citoyens qui préfèrent dorénavant vendre leur maison sans courtier ou investir à la bourse sans conseiller financier.

À la lumière de cette nouvelle réalité, les recommandations présentées par M^{me} Thiffault deviennent donc essentielles. Selon elle, les connaissances et l'expertise de l'avocat ne suffisent plus à elles seules aux yeux du client. On recherche également une approche personnalisée et un service excep-

tionnel. L'approche relationnelle est la clé du succès. On cherche à bâtir une relation d'affaires basée sur la confiance mutuelle. Pour ce faire, le respect, l'ouverture d'esprit et l'intégrité engendreront un climat de confiance propice au bon fonctionnement de la relation d'affaires et favoriseront aussi la satisfaction du client.

Toujours selon M^{me} Thiffault relativement à l'avocat, en plus de ses talents pour l'argumentation, le perfectionnement de ses habiletés d'écoute est dorénavant un atout essentiel. M^{me} Thiffault a suggéré plusieurs méthodes pour favoriser une communication dynamique (ex. la reformulation, l'utilisation d'un langage clair et la confirmation de ce qui est compris) qui permettra de mieux cerner les circonstances entourant le conflit et les besoins du client.

Nul ne sera surpris d'apprendre que la satisfaction du client passe par la ponctualité, la rétroaction régulière et les retours d'appel rapides de l'avocat. Toutefois, il peut arriver que le professionnel omette non-intentionnellement le stress, les questions et les intentions de son client en voulant le convaincre de son expertise et de son savoir-faire. M^{me} Thiffault

recommande alors l'utilisation du savoir-écouter.

Le savoir-écouter consiste en l'ouverture d'esprit du professionnel pour apprendre à cerner et à comprendre réellement le client. En plus d'être dirigée vers le client, l'attention de l'avocat devrait se refléter dans l'attitude physique qu'il adopte. Il est à noter, comme le soulignait M^{me} Thiffault, que l'interlocuteur ne retiendra que 7% du contenu du message réel, alors que son attention sera plutôt dirigée majoritairement vers la gestuelle physique (55%) et la façon dont la voix l'exprime (38%).

En terminant, M^{me} Thiffault soulignait également qu'une communication entre l'avocat et son client est réussie lorsqu'elle leur permet de travailler ensemble à réaliser un plan établi de façon commune pour atteindre l'objectif fixé.

Nancy Brouillette, avocate

L'approche relationnelle

est un « processus » qui débute avant même de serrer la main de ce nouveau client qui vient vous rencontrer à votre bureau.

Vous avez devant vous une « personne », avec qui vous avez avantage à développer une relation de confiance pour réaliser vos objectifs respectifs.



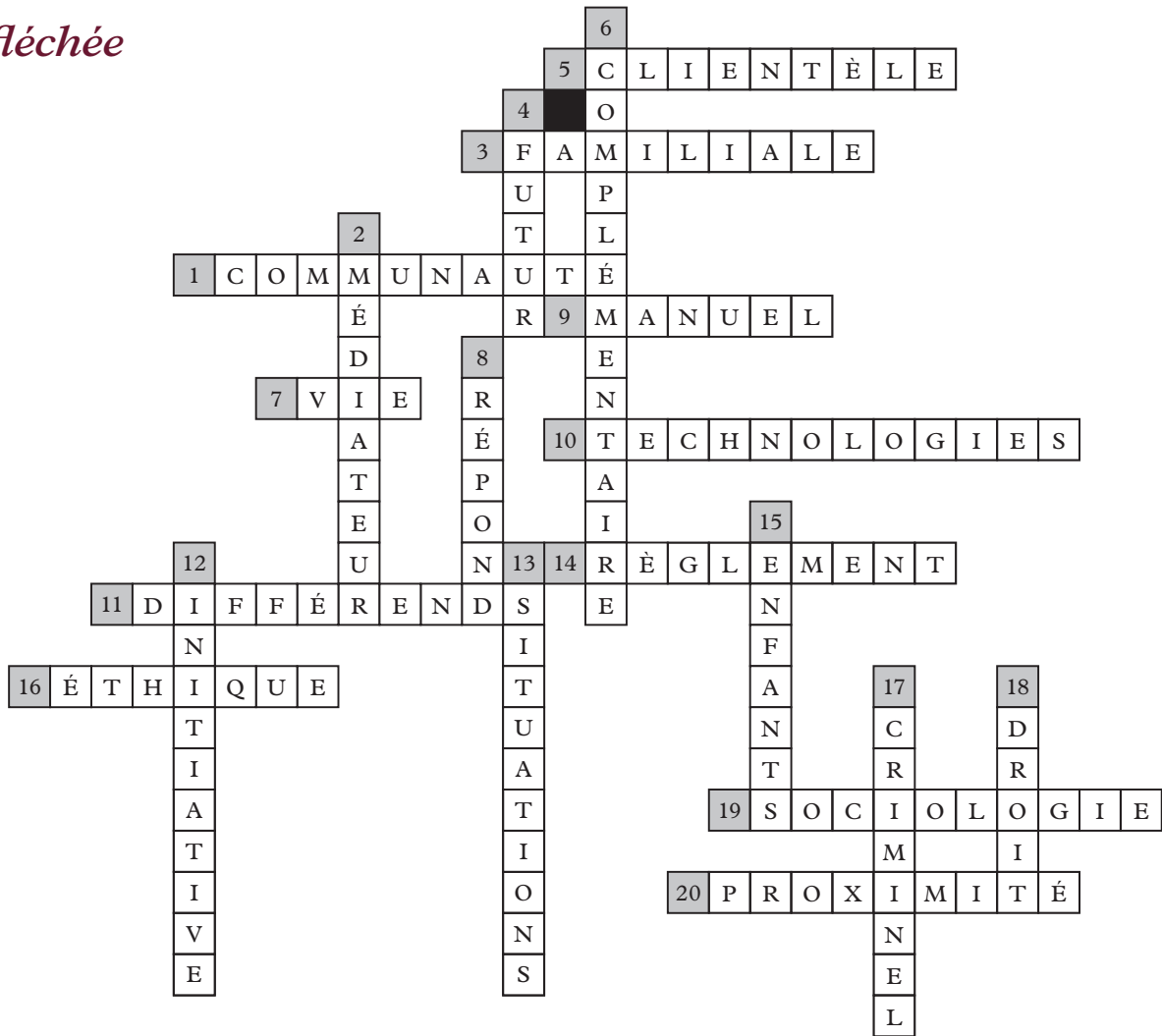
À CONSULTER

Pour en savoir davantage sur les pratiques gagnantes et la communication engageante qui permettra à l'avocat et tous les intervenants de la justice de cheminer vers un rôle renouvelé :

Le développement d'affaires pour services professionnels : guide pratique de M^{me} Denyse Thiffault aux éditions Yvon Blais.



Grille fléchée



Jeu des 10 erreurs

