

**LISTE DES COMPORTEMENTS À ADOPTER POUR AVOIR  
UNE APPROCHE DE JUSTICE PARTICIPATIVE**

**EN GÉNÉRAL :**

- Bien comprendre toutes les approches judiciaires ou privées permettant de répondre aux besoins de votre client (Les outils de la justice participative ou M.« Appropriés ». R.C. ou PRD+ ou autres dénominations);
- Être capable de bien expliquer à son client, dans un langage clair, toutes les approches applicables dans son dossier;
- Bien connaître les compétences des autres professionnels (avocats et non-avocats) présents dans votre milieu et y référer au besoin;
- Avoir un réseau bien établi (dans les deux sens) de professionnels diversifiés permettant de bien répondre aux besoins de vos clients;
- Comprendre et pouvoir expliquer au client les notions de « conflit » et « litige » et identifier à quel niveau le client souhaite une intervention;

**AVEC LE CLIENT :**

- Toujours s'exprimer dans un langage clair et s'assurer de la bonne compréhension du client;
- Remplir le formulaire « Profil client » avec votre client **lorsque celui-ci sera prêt et avant d'orienter son dossier;**
- Bien identifier les besoins de votre client (gestion du conflit ou du litige?);
- Bien expliquer toutes les options applicables à la situation (les détails de chaque processus, les coûts, les délais, les exigences procédurales, les expertises, les conditions d'exécution, les avantages et les inconvénients, etc.).
  - Prévention
  - Négociation
  - Médiation
    - Subvention en droit de la famille
    - Médiation à forfait du Barreau
    - Médiation aux petites créances
  - Droit collaboratif (si possible dans votre région)
  - Med-Arb
  - Conférence hâtive de gestion
  - Conférence de règlement à l'amiable (CRA)
  - Autres modes possibles
  - Les procédures menant au procès, le procès et l'exécution du jugement

- Vérifier si le client a des assurances juridiques qui peuvent être utiles dans les circonstances **et sinon**, lui donner l'information sur ces produits d'assurance qui facilitent l'accès économique à la justice;
- Analyser le temps qu'il reste avant de devoir prendre une procédure judiciaire (prescription) et proposer d'utiliser ce temps dans une approche stratégique de recherche de solution.
- Considérer une ouverture au dialogue dans la mise en demeure (voir la nouvelle mise-en-demeure)
- Collaborer avec le client et le faire participer à la gestion et l'élaboration de son dossier plutôt que tout décider et faire seul.
- Identifier, respecter et intégrer dans votre gestion du dossier, les forces et les faiblesses de votre client;
- Informer le client de la possibilité de réorienter le dossier (ou la stratégie) dans le temps.
- Permettre au client de réfléchir avant de décider.
- Adopter une approche de « gestion des risques » pour le client avec l'ensemble des informations, tous les modes de résolution applicables et tous les besoins et intérêts en jeu;
- Faire preuve d'ouverture et de créativité dans la recherche de solutions satisfaisantes pour votre client;
- Aider le client à éviter les décisions émotives (colère, vengeance, peur, stress, etc.);
- Réévaluer régulièrement, avec votre client, les choix faits dans son dossier et, au besoin, changer la « stratégie choisie »;
- Bien comprendre que le temps est un allié qui permet au client de prendre de meilleures décisions et gérer le temps comme un élément stratégique positif;
- Identifier les éléments de pressions (temps, argent, environnement social, santé, âge, etc.) subis actuellement **par le client et ceux à venir** pour bien saisir ce qui influencera ses choix;
- Avoir un mandat écrit précis qui correspondra au choix du client;
- Gérer les risques de responsabilité professionnelle adéquatement;