

Dans presque tous les champs de pratique, le manque de communication constitue la première cause de réclamation. Pour éviter les problèmes de communication dans votre cabinet, appliquez les mesures qui suivent.



1. COMMENCEZ À GÉRER LE DOSSIER DÈS LE DÉBUT

- Profitez du premier entretien avec le client pour définir clairement ses attentes.
- Rencontrez le client en personne (ou en ligne si nécessaire) pour discuter de son problème juridique, comprendre ses besoins et établir les paramètres de votre relation.
- Profitez-en pour obtenir tous les renseignements dont vous aurez besoin pour bien le représenter.
- Si, en définitive, vous ne représentez pas le client, confirmez-le par écrit.



2. ÉTABLISSEZ PAR ÉCRIT LA PORTÉE DU MANDAT

- Concluez un mandat de représentation écrit avec votre client. Ainsi, vous vous assurez que vous vous entendez sur vos honoraires et sur les attentes du client. Pour des modèles de mandats, voir les ressources de [practicePRO](#) sur les mandats et les lettres de non-engagement [ici](#).
- Vous devez mentionner clairement les services inclus et exclus de votre mandat. Si vous évitez les surprises chez vos clients, vous réduisez votre risque de réclamation.



3. TENEZ VOTRE CLIENT INFORMÉ DE SON DOSSIER

- Tenez votre client informé de l'état d'avancement de son dossier.
- Expliquez les obligations et les délais à respecter.
- Expliquez aussi les conséquences de la signature de documents importants (contrats et accords de règlement) et les répercussions éventuelles sur l'emploi ou le statut d'immigrant des décisions prises (comme un plaidoyer de culpabilité et une peine d'emprisonnement).
- Un client mécontent qui se sent négligé pourrait décider plus tard de contester vos décisions.



4. CONSIGNEZ LES INSTRUCTIONS ET LES CONSEILS, ET LES MESURES PRISES

- Prenez des notes détaillées et consignez vos discussions avec les clients pour dissiper les malentendus, encadrer les attentes des clients et maintenir le cap.
- Les clients n'ont qu'un seul avocat; ils se rappellent donc les détails de leur dossier. Les avocats, quant à eux, représentent de nombreux clients. À moins que vous ne disposiez de notes détaillées, les souvenirs du client pourraient se révéler plus crédibles que les vôtres.



5. DEMANDEZ DES ACCUSÉS DE RÉCEPTION

- Pour toute correspondance envoyée, surtout à des agents étrangers, demandez un accusé de réception. Si vous n'en obtenez pas un dans un délai raisonnable, faites un suivi.



6. SOYEZ CLAIR SUR LA FIN DU MANDAT

- Un compte-rendu final qui détaille les mesures prises et les conseils donnés peut s'avérer très utile en cas de réclamation, qui peut survenir longtemps après que vous avez oublié les détails d'un dossier en particulier.

EN SAVOIR PLUS SUR LA COMMUNICATION EFFICACE ET LA GESTION DE VOS RISQUES

Voir les [fiches d'information sur les réclamations pour faute professionnelle](#) et la [page Web de practicePRO sur la communication](#).