



Décembre 2025



Judith Guérin
Coordonnatrice aux activités de prévention
judith.guerin@farpbq.ca



Émilie Chevrier
Avocate aux activités de prévention
emilie.chevrier@farpbq.ca

Trois compétences relationnelles clés de la pratique du droit

Derrière chaque dossier, il y a un humain. Et c'est là que les compétences relationnelles de l'avocat ou de l'avocate prennent tout leur sens.

Au cours des cinq dernières années (1^{er} avril 2020 au 31 mars 2025), la relation entre les avocats ou les avocates et leur clientèle constitue la deuxième cause de réclamations au Fonds d'assurance. Cette réalité montre que la prévention repose autant sur la qualité du lien avec la clientèle que sur la justesse du conseil juridique.

Écouter, comprendre et rester curieux des réalités de chaque personne sont des réflexes qui distinguent une pratique technique d'une pratique pleinement humaine.

Ces habiletés relationnelles s'inscrivent d'ailleurs dans le [Référentiel de compétences des avocats](#) qui rappelle que le savoir-être est indissociable du savoir-faire.

Trois compétences se démarquent pour prévenir les reproches en responsabilité professionnelle : la communication, la collaboration et la curiosité.



La communication

Communiquer efficacement, c'est à la fois s'exprimer avec rigueur et écouter activement pour assurer une compréhension partagée du mandat avec la clientèle.

Sur le plan préventif, cela signifie :

- vulgariser les notions juridiques dans un langage accessible,
- accueillir avec ouverture ce que la clientèle exprime, et
- confirmer par écrit les points clés des échanges. L'écrit devient ainsi un outil de prévention et un repère fiable pour la clientèle.

Enfin, adopter un langage non verbal positif, reformuler pour valider la compréhension et laisser l'espace à la clientèle pour

s'exprimer consolident la confiance et contribuent à prévenir les malentendus.



La collaboration

Les reproches en responsabilité professionnelle tiennent souvent moins à la qualité du service offert qu'à la manière dont il a été rendu. Collaborer, c'est impliquer la clientèle dans la gestion du dossier pour qu'elle participe aux décisions et fasse des choix éclairés.

La collaboration repose sur la disponibilité, la diligence et le respect mutuel. Répondre avec soin aux questions et demeurer accessible réduit les tensions et les frustrations. Une telle posture permet souvent d'intervenir avant qu'une incompréhension ne se transforme en insatisfaction.

Collaborer, c'est également adopter une attitude de coopération plutôt que de confrontation, tant avec les collègues qu'avec les autres intervenants et intervenantes du système de justice, toujours au bénéfice de la clientèle. Une approche respectueuse et objective favorise des solutions constructives, souvent plus rapides, moins coûteuses et moins éprouvantes pour le client ou la cliente.

Dans le même esprit, le ou la juriste doit désamorcer les différends et encourager les modes alternatifs de règlement des conflits. L'article 41 du *Code de déontologie des avocats*¹ précise qu'un avocat ou une avocate ne peut cautionner une procédure abusive de sa clientèle et doit, au besoin, cesser d'occuper. Appuyer une démarche abusive constituerait un manquement au devoir de conseil et pourrait éroder la relation de confiance avec la clientèle.

Bref, la collaboration demeure l'un des leviers les plus puissants de prévention : elle préserve la qualité du lien avec le client ou la cliente et la crédibilité professionnelle.



La curiosité

La curiosité est une alliée précieuse de la prévention. Elle incite l'avocat ou l'avocate à questionner, vérifier et approfondir avant de se prononcer sur les chances de succès d'un dossier. Cette démarche favorise une compréhension plus fine du contexte, des faits et des attentes de la clientèle, et conduit à des recommandations plus justes et mieux adaptées.

En tant que conseiller stratégique, la curiosité soutient la capacité à évaluer les risques, anticiper les enjeux et proposer des solutions éclairées. Elle nourrit aussi l'esprit d'analyste critique, en incitant à confronter ses intuitions, à valider ses hypothèses et à reconnaître les angles morts qui pourraient compromettre la qualité des conseils donnés.

Être curieux, c'est demeurer en apprentissage continu : s'informer des évolutions juridiques, s'ouvrir aux perspectives de ses pairs et élargir sa compréhension du monde dans lequel évolue la pratique. Cette attitude réduit le risque d'erreurs liées

¹ *Code de déontologie des avocats*, RLRQ, c. B-1, r. 3.1, art. 41.

aux présomptions et renforce le jugement professionnel au bénéfice de la clientèle.

En somme, la véritable prévention naît de la relation. Communiquer avec clarté, collaborer avec ouverture et cultiver la curiosité, c'est exercer le droit avec rigueur et humanité.

Attribution :

Cet article a été conçu en utilisant trois images provenant de Flaticon.com, créées dans l'ordre d'apparition par Gravisio, HAJICON, Freepik.