

## LA PRÉVENTION EN RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

### QUESTIONNAIRE D'AUTO-ÉVALUATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

#### Relations avec la clientèle

	Oui	Non
Je traite mes clients avec respect :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Je les écoute		
▪ Je suis accessible		
▪ Je suis honnête		
▪ Je communique régulièrement avec eux		
▪ Je prends le temps de répondre aux questions		
▪ Je suis patient et courtois		
Je gère mon agenda et les rendez-vous de façon à ce que les clients n'aient pas à attendre que je puisse avoir suffisamment de temps pour répondre aux questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je fais l'effort d'utiliser un langage clair, sans jargon juridique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je fais parvenir au client copie de la correspondance, des procédures et de tout autre document important au dossier, avec une note explicative quant à leur signification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je, ou un membre de mon équipe, retourne tous les appels téléphoniques le jour même	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je tiens le client régulièrement informé de l'évolution de son dossier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je confirme par écrit au client		
a) mon acceptation du mandat, incluant une définition de son objet et des démarches à effectuer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) mon refus du mandat et la possibilité que des démarches urgentes soient requises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) l'entente quant aux honoraires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) les instructions reçues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) tout changement ou mise à jour quant aux instructions reçues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) mes opinions et recommandations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) les décisions importantes prises dans ce dossier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) le refus de mon client de suivre mes conseils	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) la fin du mandat, même en raison du non-paiement de mes honoraires ou frais de justice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je fais parvenir régulièrement à mon client une facturation détaillée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>