
Service de Prévention

Guyline LeBrun, avocate
Coordonnateur aux activités
de prévention

Judith Guérin, avocate
aux activités de prévention

Communiquer avec son client par messages textes : Quelques aspects à prendre en considération

Les messages textes sont bien ancrés dans nos vies personnelles. Au niveau professionnel, plusieurs avocats emploient quotidiennement les messages textes pour communiquer avec leurs clients. Certes, il existe plusieurs avantages à l'utilisation des messages textes. Cependant, certains enjeux sont également associés à l'usage de cette technologie de l'information. Ainsi, l'objectif de cet article est de susciter une réflexion sur ces enjeux et discuter de mesures préventives en lien avec leur utilisation.

Les avantages liés à l'utilisation de messages textes

L'utilisation de messages textes pour communiquer avec nos clients peut entraîner une certaine méfiance, qui comme nous le verrons plus loin, n'est pas dénuée de fondement. Par contre, il faut reconnaître que bien utilisé, il existe des avantages liés à ce moyen de communication :

- La simplicité et l'efficacité;
- La flexibilité : Le message texte nous offre la possibilité de communiquer avec nos clients rapidement;
- La prise en compte des préférences de nos clients en matière de communication : Notons que 85 % des propriétaires de téléphone intelligent préfèrent « texter » plutôt que de transmettre un courriel ou parler au téléphone;
- De la même manière, la perception par nos clients d'un service plus personnalisé et centré sur leurs besoins;
- Le meilleur taux d'ouverture des messages textes en comparaison avec les courriels : Les messages textes possèdent un taux d'ouverture de plus de 95 % alors qu'il est d'environ 20 % pour les courriels;

- De manière corollaire, le taux de réponse est également plus élevé avec les messages textes (45 %) en comparaison avec les courriels (6 %);
- Enfin, le temps requis pour obtenir une réponse à un message texte avoisine 90 secondes versus 90 minutes pour un courriel.

Les situations appropriées à l'utilisation de messages textes

Bien que la communication par messages textes avec nos clients paraisse séduisante, il convient de s'interroger sur les situations propices à leur envoi. En effet, il ne faut pas croire que l'utilisation de messages textes peut être généralisée à l'ensemble de nos communications avec nos clients. Voici donc quelques situations qui se prêtent bien à leur utilisation :

- Confirmer ou planifier l'heure et l'endroit d'une rencontre;
- Reconfirmer une date d'audition;
- Faire un petit sondage de satisfaction;
- Féliciter le client pour un évènement heureux.

Cependant, l'emploi de messages textes devrait être évité lorsqu'il s'agit de donner un avis juridique ou de discuter de la stratégie d'un dossier. Tout sujet requérant des explications complexes ou l'apport de nuances mérite d'être plus amplement discuté avec le client. Ensuite, l'envoi d'un écrit confirmant les points discutés s'avère essentiel et permettra au client de s'y référer au besoin. Le client doit pouvoir bénéficier de l'ensemble de l'information appropriée pour prendre une décision éclairée.

Un client transmet une question par message texte pour laquelle il s'avère préférable d'en discuter de vive voix? Pas de panique! Voici quelques exemples de messages textes courtois invitant le client à privilégier un autre mode de communication :

- Ce sujet est trop complexe pour en discuter par message texte. Pouvons-nous fixer une rencontre ou un appel téléphonique?
- Il s'agit d'une décision stratégique importante qui nécessite d'approfondir la question ensemble.
- Cette idée me semble risquée. Appelez-moi afin que je vous en explique les raisons.

L'envoi de ces courts messages répond au désir du client qui veut obtenir une réponse rapide et permet d'éviter les malentendus qui peuvent survenir en raison d'une réponse incomplète ou trop simplifiée.

Pistes de réflexion avant d'envoyer des messages textes à nos clients

Certes, les avantages de l'utilisation de messages textes sont significatifs. Toutefois, les enjeux liés à ce mode de communication le sont tout autant :

- La sécurité et la confidentialité : Bien que ces termes soient interreliés, leur signification s'avère différente. La sécurité renvoie à la question de savoir si le message texte sera sécurisé numériquement. Autrement formulé, existera-t-il des barrières empêchant des personnes mal intentionnées d'intercepter le message texte? Quant à la confidentialité, il s'agit de déterminer qui aura accès au contenu du message texte. Gardons à l'esprit que plusieurs applications de messagerie texte ne chiffrent pas le contenu de nos conversations. Ceci implique qu'une personne qui intercepte un message texte est en mesure de lire le contenu de celui-ci;
- La documentation des dossiers : Une des mesures préventives qui revient constamment dans nos articles et capsules vidéo est l'importance de documenter ses dossiers. Or, il s'agit d'un défi avec les messages textes. De manière générale, seuls les messages textes les plus récents demeurent accessibles à l'utilisateur du téléphone intelligent. Les messages plus anciens sont effacés automatiquement après une certaine période de temps;
- La création d'une relation avocat-client non désirée : Il s'agit d'une situation que nous avons traitée à maintes reprises sous le vocable du client fantôme. Pensons à la situation d'un ami qui nous « texte » pour nous poser une question en lien avec un dommage par l'eau survenu à sa résidence et causé par une conduite appartenant à la ville. En lui répondant, nous venons de créer une relation avocat-client. Par la suite, cet ami ou plutôt cet ex-ami nous reprochera de ne pas l'avoir informé du délai de prescription de six (6) mois en vertu de la *Loi sur les cités et villes*;
- Les risques de malentendus : La simplicité, la rapidité et la moins grande formalité des messages textes peuvent nous amener à simplifier indûment une réponse ou à transmettre de l'information incomplète. Ainsi, des malentendus sont susceptibles de se produire;
- La conciliation travail-famille et la santé : En donnant notre numéro de téléphone cellulaire, nous nous retrouvons à faire preuve d'une disponibilité accrue.

Mesures préventives

Cela étant dit, une fois la décision prise d'utiliser les messages textes comme moyen de communication avec nos clients, quelles sont les

mesures préventives permettant de mitiger les effets négatifs de certains enjeux traités ci-haut?

- Obtenons le consentement du client à l'utilisation des messages textes : Il serait approprié de prévoir une clause à cet effet dans la lettre-mandat;
- Refusons de communiquer par messages textes avec un client potentiel avant qu'un mandat en bonne et due forme nous soit confié;
- Discutons avec nos clients et gérons leurs attentes relativement à l'utilisation des messages textes : Plus particulièrement, les sujets suivants devraient être abordés :
 - La sécurité et la confidentialité de ce mode de communication;
 - L'application qui sera utilisée pour « texter »;
 - Les délais de réponse aux messages textes et notre disponibilité;
 - Les sujets qui pourront être traités par messages textes.

Nous suggérons de détailler le tout dans la lettre-mandat;

- Assurons-nous d'utiliser des applications de messagerie texte permettant le chiffrement de nos conversations : Par ailleurs, assurons-nous également que le client utilise la même application. En effet, plusieurs d'entre elles nécessitent que notre interlocuteur utilise la même application;
- Protégeons notre cellulaire avec un mot de passe;
- De même, désactivons la fonction d'aperçu du message : Plusieurs applications affichent le message texte lorsque celui-ci est reçu, et ce, même si le téléphone est verrouillé. Pour des raisons de confidentialité, l'avocat et son client devraient retirer cette fonctionnalité;
- Documentons nos dossiers : Il est possible de conserver une copie des échanges par messages textes manuellement, notamment par le biais d'une capture d'écran ou d'applications. Cependant, les risques d'erreurs ou d'avoir une copie incomplète sont grands. La tâche peu également s'avérer laborieuse. Pour cette raison, il existe des solutions de « textage » automatisées pour entreprise. Elles permettent d'enregistrer un message texte directement dans le dossier du client;
- Protégeons notre vie personnelle et notre santé : Certaines de ces solutions automatisées permettent également de masquer

notre numéro de cellulaire lors de l'envoi d'un message texte. En fait, ce sera le numéro de téléphone de notre cabinet qui apparaîtra à notre interlocuteur. L'autre possibilité est d'avoir un téléphone cellulaire personnel et un autre professionnel.

Avec nos modes de vie effrénés, l'emploi de messages textes comporte plusieurs avantages autant pour l'avocat que pour ses clients. Cependant, l'utilisation de toute technologie de l'information requiert de la part de l'avocat une compréhension de son fonctionnement et des enjeux qui y sont liés. La messagerie texte n'échappe pas à cette règle!

De plus, une fois cette méthode de communication adoptée, rappelons-nous qu'il faudra faire un suivi attentif de notre boîte de courriels, de nos messages textes, des messages téléphoniques laissés dans la boîte vocale de notre téléphone cellulaire et des messages téléphoniques laissés dans la boîte vocale du bureau. Sinon, certains messages pourraient nous échapper. En adoptant ces quelques mesures préventives, nous veillons à une utilisation plus sereine de cette technologie.

Références :

Ford Blakely, "5 Tips for Using Text Messaging for Client Communications", dans *Law Technology Today*, 20 mars 2018, en ligne : <https://www.lawtechnologytoday.org/2018/03/five-tips-for-leveraging-text-messaging-for-client-communications/>.

"Infographic: Texting is the New Email for Customer Communication", dans *Medallia Zingle*, 19 septembre 2017, en ligne : <https://www.zingle.com/infographic-texting-is-the-new-email-for-customer-communication/>.

Jim Calloway et Ivan Hemmans, "The 411 on Texting for Lawyers", dans *ABA TECHSHOW 2018*, 9 mars 2018, en ligne : https://www.americanbar.org/content/dam/aba/events/law_practice_management/techshow/2018/The%20411%20on%20Texting%20For%20Lawyers.authcheckdam.pdf.

Patrick Smith, Hey, you Up? "The Lure and Consequences of Texting With Clients", dans *The American Lawyer*, 24 mars 2021, en ligne : <https://www.law.com/americanlawyer/2021/03/24/hey-you-up-the-lure-and-consequences-of-texting-with-clients/>.

Sharon Miki, "A Complete Guide for Lawyers Texting Clients", dans *Clio*, 17 février, 2021, en ligne : <https://www.clio.com/blog/lawyer-texting/>.

Tom Kulik, "To Text, Or Not To Text, Clients: An Ethical Question For A Technological Time", dans *Above the Law*, 11 février 2019, en ligne : <https://abovethelaw.com/2019/02/to-text-or-not-to-text-clients-an-ethical-question-for-a-technological-time/>.