



Août 2024



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

Huit astuces pour perfectionner vos communications interculturelles

À un moment ou à un autre dans votre carrière, vous côtoierez des clients ou des collègues issus d'une culture différente de la vôtre. Ainsi, la communication interculturelle est sans contredit une compétence que les avocats doivent posséder. Cela est d'autant plus vrai à la lumière de quelques statistiques. Plus précisément, pour l'année 2021, un peu plus de 25 % de la population du Canada était immigrante ou possédait le statut de résident non permanent¹. Toujours pour l'année 2021, deux cents langues étaient parlées outre le français et l'anglais². Enfin, 7,9 millions de personnes avaient une langue maternelle autre que les deux langues officielles³.

La communication interculturelle implique d'être en mesure d'interagir avec des personnes de cultures autres que la vôtre. Elle exige des compétences culturelles, c'est-à-dire des aptitudes à maintenir votre efficacité dans un contexte marqué par des différences culturelles ainsi que votre capacité à comprendre et à vous adapter à ces différences⁴.

Or, cela est plus difficile qu'il n'y paraît puisque nous avons tendance à percevoir le monde avec notre prisme culturel. Cette tendance est parfois nommée le biais de projection. Il s'agit de notre propension à attribuer aux autres nos propres croyances, attitudes et motivations ce qui peut mener à des malentendus ou à des interprétations erronées des agissements ou des décisions de nos clients ou de nos collègues⁵.

Par exemple, vous êtes avocat spécialisé en litige. Vous procédez à l'interrogatoire au préalable d'un témoin qui évite votre regard et élude vos

¹ Statistique Canada. 2023. (tableau). *Profil du recensement*, Recensement de la population de 2021, produit n° 98-316-X2021001 au catalogue de Statistique Canada. Ottawa. Diffusé le 15 novembre 2023. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F> (site consulté le 4 juillet 2024).

² Statistique Canada. Statistiques sur les langues officielles au Canada, 8 février 2024. <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/langues-officielles-bilinguisme/publications/statistique.html> (site consulté le 4 juillet 2024).

³ Statistique Canada. *Indicateurs linguistiques au fil du temps : tableau de bord interactif*, 5 avril 2024. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/71-607-x/71-607-x2024014-fra.htm> (site consulté le 4 juillet 2024).

⁴ M^e Jatrine Bentsi-Enchill, *Communications avec la clientèle : évaluer votre compétence interculturelle*, EnPratique de l'ABC, 29 septembre 2014. <https://www.cba.org/Publications-Resources/CBA-Practice-Link/Young-Lawyers/2014/Client-Communication-Measuring-Your-Cross-Cultural?lang=fr-ca> (site consulté le 4 juillet 2024).

⁵ Sandrine Bessieres, *Les biais cognitifs au travail*, LinkedIn, 22 mars 2024. <https://fr.linkedin.com/pulse/les-biais-cognitifs-au-travail-sandrine-bessieres-nfave> (site consulté le 4 juillet 2024).

questions. Vous concluez immédiatement qu'il vous ment, mais est-ce vraiment le cas? Dans certaines cultures, on ne regarde pas dans les yeux un individu perçu comme étant « hiérarchiquement supérieur ».

Un second exemple de malentendu est celui de l'avocat qui évalue incorrectement le niveau de littératie d'un client et par conséquent, sa capacité à comprendre le projet de contrat soumis pour approbation.

Dans une certaine mesure, vos capacités à décoder les attentes d'un client, à négocier et à atteindre les résultats escomptés dépendent de vos compétences culturelles. Vu ce qui précède, voici quelques mesures préventives afin d'améliorer vos communications avec des clients culturellement différents.

- **Prenez conscience de vos biais.** Interrogez-vous sur la signification de certains comportements et sur la façon dont votre propre cadre culturel influence votre interprétation. Évitez de tenir pour acquis qu'un geste revêt la même signification que dans votre culture.
- **Ne sous-estimez pas le rôle du stress.** L'anxiété influence négativement l'interprétation des événements et des comportements autant chez les avocats que chez les clients. En période de stress, pourquoi ne pas prendre un peu de recul pour vous assurer de l'exactitude de votre interprétation et l'absence de préjugés défavorables? En ce qui concerne le client, favorisez des pauses si la conversation devient anxiogène. Ces pauses lui permettront de mieux assimiler l'information et de prendre des décisions mûrement réfléchies.
- **Accordez suffisamment de temps au client.** Dans la planification d'une rencontre, prévoyez du temps pour répondre à l'ensemble des questions du client et dissipez ses idées préconçues.
- **Pratiquez les techniques d'écoute active.** Faites comprendre à votre client que vous êtes attentif à la problématique qu'il vous expose, notamment par la reformulation de certaines phrases. Dans tous les cas, il est important de réserver son jugement et de poser des questions de clarification pour vérifier votre compréhension.
- **Adaptez votre langage.** Deux personnes peuvent être confrontées à un problème juridique similaire, mais avoir des besoins linguistiques distincts en raison de leurs différences culturelles. Par exemple, un client provenant d'une culture où la communication est indirecte pourrait être inconfortable avec votre franc-parler. Une autre illustration est le client dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français. Dans un tel cas, il appréciera sans doute que vous évitiez le jargon et utilisiez des mots simples et clairs.

Vous devez donc ajuster votre façon de communiquer en tenant compte de ces différences. D'ailleurs, l'article 38 du *Code de déontologie des avocats* stipule :

38. L'avocat fournit à son client les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation de ses services professionnels.⁶

- **Évitez de tenir pour acquis qu'une chose est simple et que vous n'avez pas à l'expliquer.** Certains clients, par peur de démontrer leur ignorance ou par déférence, ne posent aucune question. Ils affirment avoir tout compris, alors que dans les faits c'est faux! Il est donc

⁶ RLRQ, c. B-1, r. 3.1, art. 38.

impératif de s'assurer que le client comprend l'ensemble des informations pertinentes pour prendre des décisions éclairées dans son dossier.

- **Encouragez le client à poser des questions.** Par ses questions, le client vous fournira de précieuses indications sur sa compréhension du dossier. De votre côté, privilégiez les questions ouvertes comme « Que pensez-vous de la stratégie proposée? ».
- **Soyez proactifs.** Informez-vous sur différentes cultures. À titre d'exemple, renseignez-vous sur l'étiquette d'affaires avant de participer à une rencontre impliquant des personnes culturellement différentes.

Les communications jouent un rôle central dans la représentation adéquate de vos clients. À l'ère où la mobilité des individus et la compétitivité au sein des cabinets sont accrues, les compétences culturelles participent à un bon service à la clientèle. Il n'est donc pas superflu de réfléchir à la manière d'améliorer ce type de compétence.

Références :

M^e Jatrine Bentsi-Enchill, *Communications avec la clientèle : évaluer votre compétence interculturelle*, EnPratique de l'ABC, 29 septembre 2014. <https://www.cba.org/Publications-Resources/CBA-Practice-Link/Young-Lawyers/2014/Client-Communication-Measuring-Your-Cross-Cultural?lang=fr-ca> (site consulté le 4 juillet 2024).

Sandrine Bessieres, *Les biais cognitifs au travail*, LinkedIn, 22 mars 2024. <https://fr.linkedin.com/pulse/les-biais-cognitifs-au-travail-sandrine-bessieres-nfave> (site consulté le 4 juillet 2024).

Wendy Muchman, "The Effective Lawyer: Communication, Cultural Competence, and Civility", American Bar Association, 20 janvier 2023. https://www.americanbar.org/groups/government_public/publications/public-lawyer/2023-winter/effective-lawyer-communication-cultural-competence-civility/#:~:text=as%20no%20surprise.-,Cultural%20Competency,of%20language%20on%20judicial%20outcomes. (site consulté le 4 juillet 2024).

"Cross-Cultural Communication in Legal Settings: Effective Strategies for International Lawyers", 4 Legal English, 1er septembre 2023. <https://4legalenglish.com/law-in-practice/cross-cultural-communication-in-legal-settings-effective-strategies-for-international-lawyers/>. (site consulté le 4 juillet 2024).