

Avril 2020

Service de prévention

Guyline LeBrun, avocate
Coordonnateur aux activités
de prévention

Judith Guérin, avocate
aux activités de prévention

COVID-19 (Coronavirus) : Soyez accessible à vos clients!

En cette période de pandémie de la COVID-19, il devient difficile, voire impossible, de rencontrer nos clients en personne. Vous pratiquez seul ou avec d'autres et, pour plus de sécurité, vous avez décidé de faire du télétravail ou votre employeur vous a mis à pied temporairement. Soyez certain que cela ne diminue pas pour autant les besoins de vos clients d'être bien informés.

Le gouvernement du Québec a ordonné la fermeture de l'ensemble des services et activités non prioritaires jusqu'au 4 mai 2020. Bien que les services juridiques ainsi que l'accès aux tribunaux judiciaires et administratifs pour les affaires jugées urgentes soient des services prioritaires, le télétravail est permis en tout temps pour toutes les entreprises. Vous pouvez donc fermer physiquement votre bureau et travailler à distance. Bien entendu, vous ne pouvez pas simplement fermer votre bureau sans en informer vos clients.

Malgré cette situation, vous demeurez soumis à vos obligations déontologiques et professionnelles.

Même en temps normal, certains clients se plaignent que les avocats ne retournent pas les appels téléphoniques ou ne répondent pas aux courriels en temps opportun. En cette période de pandémie où les clients sont plus anxieux, communiquer avec eux est plus important que jamais. Il faut donc redoubler de prudence et prendre les mesures qui s'imposent pour que les clients soient en mesure de vous joindre et puissent être rassurés que vous continuez à vous occuper de leur dossier.

Ainsi, voici quelques suggestions :

Si votre cabinet est physiquement fermé :

- ✓ Indiquez-le clairement sur la porte de votre bureau en ajoutant les informations précises pour vous joindre;
- ✓ Laissez un message téléphonique sur votre boîte vocale et dans votre boîte de courriel à cet effet pour en informer vos clients, en y ajoutant que vous demeurez accessible pendant les heures normales de bureau;
- ✓ Vérifiez vos courriels régulièrement;
- ✓ Si les documents reçus par télécopieur ne vous sont pas acheminés automatiquement par courriel, récupérez régulièrement à votre bureau les documents et procédures reçues par télécopieur;
- ✓ Créez-vous immédiatement une adresse de notification des procédures par courriel;

- ✓ Récupérez régulièrement le courrier et les autres livraisons.

Autres mesures pour rencontrer et mieux communiquer avec vos clients :

- ✓ Informez vos clients de votre plan de continuité pendant cette période;
- ✓ Rassurez-les de votre disponibilité dans cette situation difficile;
- ✓ Gérez leurs attentes en les informant que votre temps de réponse peut être un peu plus long qu'à l'habitude vu le télétravail, si cela est le cas pour vous;
- ✓ Si vous refusez de rencontrer un client en personne, explorez d'autres mesures alternatives, comme par conférences téléphoniques, par visioconférences ou échanges par plateforme sécurisée, tout en vous assurant de respecter vos obligations en matière de confidentialité;
- ✓ Obtenez le consentement du client quant au moyen technologique de communication utilisé en l'informant des risques associés à celui-ci;
- ✓ Confirmez bien que la réunion par visioconférence ou autrement est privée et qu'aucune autre personne ne se trouve dans la pièce;
- ✓ Lorsque vous rencontrez un client par moyen technologique sans visioconférence, assurez-vous qu'il s'agit bien de lui, posez-lui une question dont lui seul connaît la réponse;
- ✓ Si vous rencontrez un client au bureau, assurez-vous de respecter une distance minimale de deux mètres entre vous tout en suivant les autres règles imposées par la santé publique;
- ✓ Communiquez régulièrement avec vos clients afin de les informer des développements survenus dans leurs dossiers et des étapes à venir ou encore la raison de l'inaction (par exemple : si vous êtes dans l'attente d'une date d'audition);
- ✓ Agissez de façon proactive envers vos clients afin de les rassurer dans cette situation difficile; et finalement
- ✓ Documentez vos dossiers. Que les instructions des clients proviennent par message texte, courriel, téléphone ou lors d'une réunion par moyen technologique ou autre, assurez-vous de documenter l'échange. Cette bonne pratique doit toujours être respectée. Il en est de même quant aux recommandations que vous faites à vos clients. Confirmez le tout par écrit.

En tant qu'avocat, on peut traiter plusieurs dossiers d'importance variable en même temps, mais le client n'a qu'un seul dossier qui compte et c'est le sien. Ne pas répondre aux attentes du client et être inaccessible peut donner l'impression au client que son dossier est délaissé et plus ou moins important. L'expérience démontre qu'un client qui ne s'est pas senti écouté, aidé et respecté par son avocat aura beaucoup plus tendance à lui formuler des reproches qu'un client qui a eu l'oreille attentive de son avocat tout au long du mandat et même pendant cette période difficile de pandémie.

Un mot sur les délais

Bien que la plupart des délais soient suspendus en raison de l'Arrêté n° 2020-4251 du 15 mars 2020 (voir le lien ci-après), assurez-vous de suivre attentivement votre agenda des prescriptions ou tout autre délai susceptible d'influer sur les recours judiciaires de vos clients afin d'être en mesure d'agir rapidement et de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de leurs droits lorsque cet Arrêté sera levé et que cette période de pandémie sera terminée.

[Arrêté n° 2020-4251 du 15 mars 2020](#)

Et si, avec un peu moins de chance, votre employeur vous a mis à pied temporairement :

- ✓ Informez les clients de votre départ en indiquant le nom de votre remplaçant et ses coordonnées, ainsi que la durée prévue de votre absence si elle est connue;
- ✓ Informez les clients que le bureau et votre remplaçant demeurent disponibles en tout temps;
- ✓ Transférez tous vos dossiers à votre remplaçant en lui indiquant clairement et par écrit les actes urgents à être accomplis, le cas échéant.

Soyez extraordinairement accessible! En adoptant ces mesures, vous contribuerez à apaiser l'inévitable anxiété de vos clients en cette période difficile.