

10 Le rendez-vous initial client et le processus collaboratif



Blanche LAVENIR-MOREL,
avocate au barreau de Paris,
membre du groupe de pratique Collaborativ'Team,
Association membre de l'AFPDC



et Laurence REBOULLEAU,
avocate au barreau des Hauts-de-Seine,
membre du groupe de pratique Collaborativ'Team,
Association membre de l'AFPDC

Le processus collaboratif est une méthode contractuelle de négociation menée par des avocats spécialement formés qui repose sur un engagement préalable et éclairé des parties à discuter loyalement, suivant des règles précises et un ordre rigoureux, l'élaboration d'une solution globale et mutuellement acceptable au différend qui les oppose.

Lors de la première rencontre entre l'avocat et le client, ce dernier ignore souvent qu'il existe d'autres modes de règlement des différends que le recours au juge.

Le client attend en général de l'avocat la mise en œuvre d'une solution qu'il a parfois déjà élaborée répondant à sa seule préoccupation/souffrance.

À ce stade le client est dans l'incapacité d'appréhender la situation qui le préoccupe dans sa globalité et il ne sera pas réceptif à l'information et à l'analyse juridique surtout si elles ne répondent pas à ses attentes pré-requises.

La plus-value de l'avocat praticien de processus collaboratif est de savoir écouter et accueillir le client dans son récit et d'identifier le moment où le client sera réceptif à la présentation qu'il doit lui faire des modes amiables et en particulier lui proposer de recourir au processus de droit collaboratif.

Cette fiche aborde précisément cette étape essentielle qu'est le tout premier rendez-vous qui peut paraître déroutante pour l'avocat non-praticien.

CONTEXTE

Le client arrive souvent tendu à ce premier rendez-vous de consultation, avec une série de demandes précises auxquelles il espère que l'avocat pourra apporter des réponses rapides et simples, de nature à soulager son inquiétude et le conforter dans sa ou ses positions.

Le premier contact entre l'avocat et le client est un moment déterminant dans la création de la relation à venir.

Dès les premiers gestes, les premiers regards et les premières paroles, le client doit se sentir accueilli comme une personne par une autre personne et non par un avocat avec le pouvoir qu'on lui prête.

Cet accueil est déterminant car il permet de créer les conditions de mise en confiance du client, condition indispensable à la narration de sa problématique.

L'avocat praticien du droit collaboratif utilisera les outils de l'écoute active et de la reformulation pour accompagner son client dans son premier récit (*V. N. Leroux, Outils pratiques du processus collaboratif : Dr. famille 2018, dossier 34*)

Cette étape est essentielle car le client restera inaccessible à toute information et analyse de sa situation tant qu'il ne se sera pas senti reconnu dans la singularité de ce qu'il vit.

OBJECTIFS

Par des questions ouvertes et simples, l'avocat invitera son client à prendre le temps de présenter sa situation, d'exprimer ses préoccupations, inquiétudes, attentes et toutes les émotions qui s'y attachent : colère, peur...

Par son écoute active et ses reformulations adaptées, sans interprétation ni jugement, l'avocat collaboratif s'attachera à aider son client à clarifier au-delà de ses positions (« je veux »), ses véritables besoins et préoccupations, notamment :

- rétablir une communication ou préserver un lien ;
- retrouver de la confiance et une forme de sécurité ;
- être entendu ;
- obtenir une forme de reconnaissance, de réparation.

À ce stade, il devient possible pour l'avocat d'inviter son client à imaginer les besoins et préoccupations de l'autre partie, puisque le client qui s'est senti écouté et compris a alors la capacité d'appréhender une autre vision que la sienne de la situation qui fait différend.

Ces temps d'écoute active et de reformulation par l'avocat et de mise en altérité du client sont nécessaires et indispensables pour lui permettre de déterminer, avec l'assistance de son

conseil, la méthode la plus adaptée pour résoudre la situation qui le préoccupe.

L'avocat pourra alors évoquer avec son client les différentes méthodes de résolution et leurs limites :

En savoir plus ...