

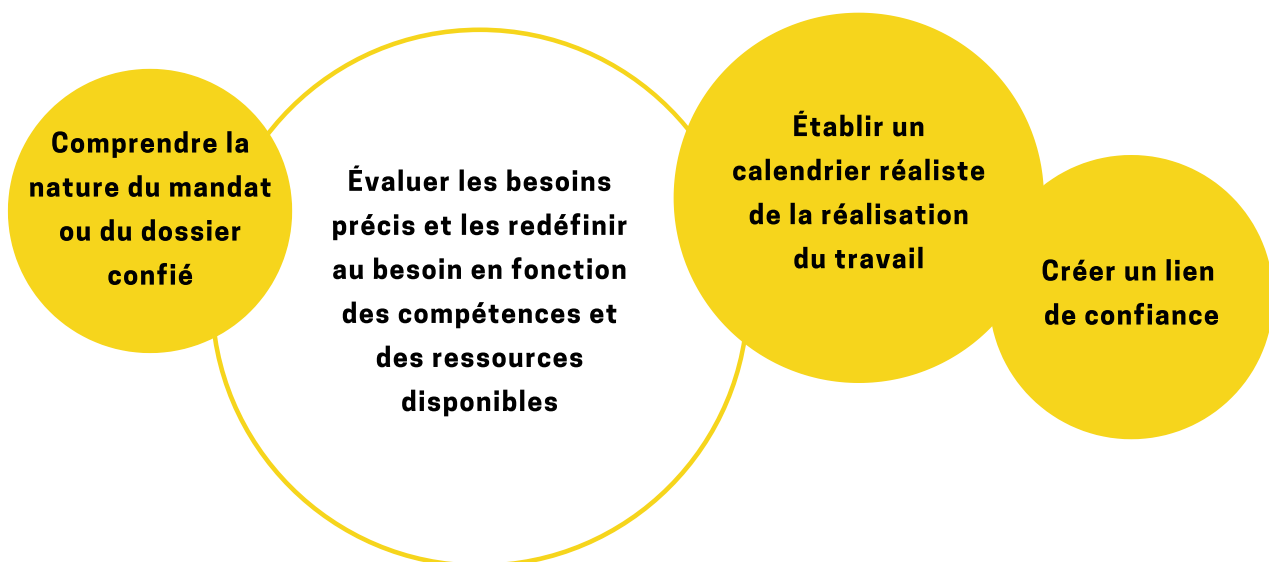


MENER UNE ENTREVUE

- 1 Préparation de la rencontre par les personnes étudiantes
- 2 Fondamentaux d'une rencontre réussie
- 3 Rôle pour la personne responsable pendant l'entrevue

Savoir mener une entrevue avec la personne confiant un dossier ou un mandat constitue une compétence importante à développer dans le cadre d'une activité clinique. À cet effet, **les personnes étudiantes doivent être préparées et accompagnées.**

L'entrevue initiale permet de :



Dépendant des cliniques, de leur manière de procéder, des dossiers ou des mandats, plusieurs rencontres pourraient être nécessaires. Néanmoins, souvent, au cours du temps, les relations entre les personnes étudiantes et les personnes ayant confié des dossiers ou des mandats deviennent de moins en moins supervisées. **À chaque responsable de déterminer son mode de fonctionnement, qui lui-même peut différer en fonction de multiples facteurs (qualité du travail, autonomie et expérience du groupe, niveau de difficulté d'un dossier ou d'un mandat, personnalité de la personne confiant le mandat ou le dossier, etc.).**

1. La préparation de la rencontre par les personnes étudiantes

La préparation des personnes étudiantes est primordiale. Celle-ci doit porter sur quatre points : les aspects institutionnel et personnel, substantiel, déontologique et organisationnel.

Aspects institutionnel et personnel

Pour les cliniques projet, il faut non seulement que les personnes étudiantes cernent l'organisation qui les mandate, mais aussi la personne qui leur confie ce mandat. Ils doivent **dresser le profil de leur mandataire**. Par exemple, s'il s'agit d'une organisation internationale, ils devront identifier quelles sont les compétences de celle-ci, ses membres ou encore les éventuels travaux effectués sur le sujet. S'il s'agit d'une entreprise, ils devront tenter de trouver ses Statuts, la composition de son Conseil de direction, les enjeux actuels de celle-ci, etc. De la même manière, ils devront **se renseigner sur leur interlocuteur pour connaître ses fonctions ainsi que son curriculum vitae**. Ce dernier point est important, car les personnes étudiantes s'adresseront d'une manière différente dépendant de la formation et des expériences de la personne fournissant le mandat.

Dans le cadre des cliniques d'accès au droit, cette phase préparatoire peut être plus complexe, car le profil des personnes se présentant à la clinique n'est pas nécessairement connu d'avance. Il est néanmoins important de fournir aux étudiants le maximum d'informations disponibles. Par exemple, certaines cliniques établies ont dressé un portrait type des personnes recourant à leurs services. Dans d'autres cas de cliniques d'accès au droit comme celles œuvrant auprès de populations vulnérables, il faut former les personnes étudiantes à interagir avec ce type de population.

Astuce

Les responsables des cliniques devraient faire remplir un questionnaire préalable à la rencontre initiale. Cela permet aux personnes cliniciennes de mieux se préparer à la rencontre.

Aspect substantiel

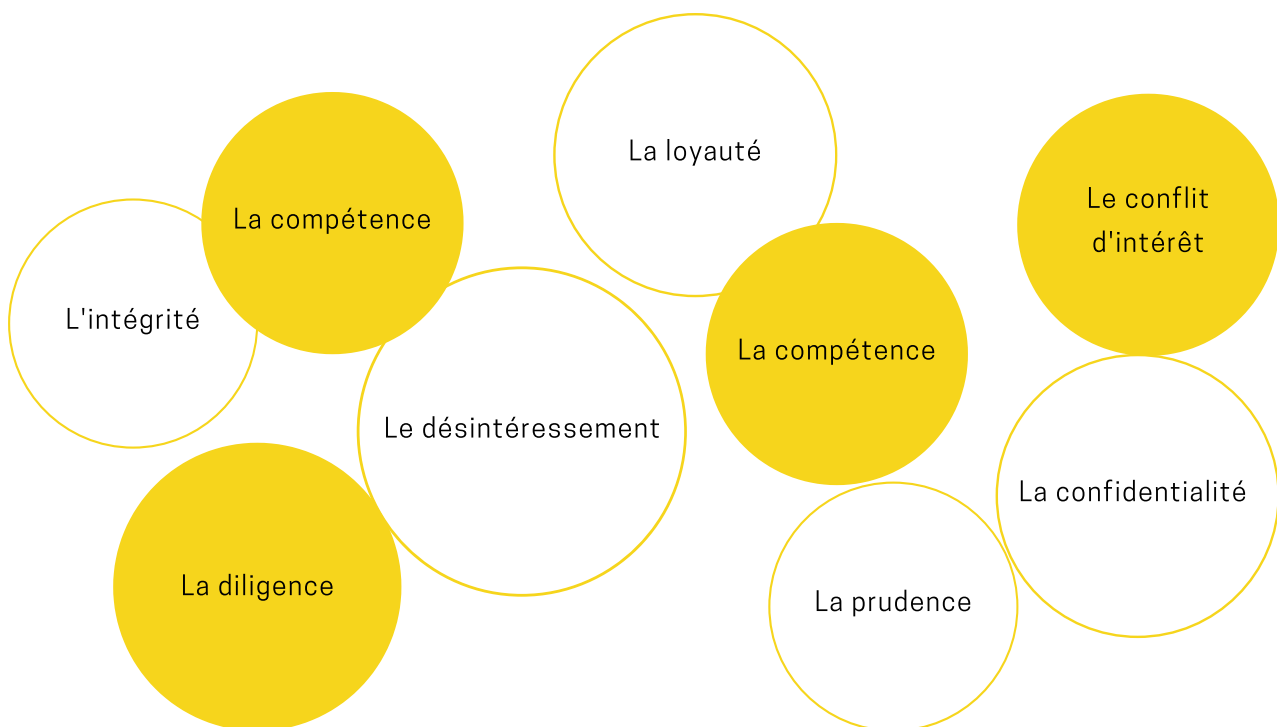
Dans le cadre des cliniques projet, la personne responsable aura souvent discuté du contenu du mandat avant la rencontre initiale officielle. À des fins pédagogiques, **il vaut mieux ne pas divulguer l'ensemble du contenu du mandat afin de laisser aux personnes étudiantes le soin de diriger l'entrevue**. Toutefois, il est suggéré d'**informer les personnes étudiantes au moins des grandes lignes** de celui-ci afin qu'elles puissent se préparer à l'entrevue. Ceci leur permet d'identifier le vocabulaire pertinent et de défricher les grands enjeux juridiques comme non juridiques. Cela leur permet aussi de s'appropriier le mandat. **Dans le cadre des cliniques d'accès au droit**, la problématique se pose différemment puisqu'elles sont en proie – en principe – à une multitude de questions posées par les personnes faisant appel à leurs services. **Rien n'empêche les personnes étudiantes de se documenter préalablement sur les thématiques d'expertises de la clinique.**

Enseigner ou non le droit applicable au mandat?

La pratique est ici variable : certaines cliniques choisissent de tenir des cours préalables afin de s'assurer que la matière soit transmise, alors que d'autres laissent le soin aux étudiants de se préparer par eux-mêmes. Tout dépend des objectifs visés par le cours. **Si on souhaite l'acquisition de savoirs, il vaut mieux prévoir des séances d'enseignement. Si toutefois, on privilégie l'acquisition autonome du savoir et le développement de méthodes de recherche, il vaut mieux laisser les personnes étudiantes apprendre par elles-mêmes.** Dans ce dernier cas, il faut toutefois accompagner les personnes étudiantes dans leur apprentissage, vérifier que les méthodes de recherche sont pertinentes et rigoureuses, et que les savoirs pertinents ont ultimement été acquis.

Aspect déontologique

Dans tous les cas, avant la rencontre initiale, les personnes responsables des cliniques doivent enseigner les bases des règles déontologiques propres à la profession d'avocat. Cette séance peut inclure les considérations suivantes :



Enseigner les savoirs-êtres ?

Le cours clinique étant souvent la première expérience professionnelle, **il peut être pertinent d'aborder certaines questions délicates comme la manière de se présenter ou de se comporter avec les personnes fournissant des mandats ou des dossiers.** Par exemple, on peut expliquer l'importance de la ponctualité et insister sur les règles de la politesse. Parfois, il s'avère aussi important d'ajouter une ou deux remarques sur la tenue vestimentaire qui est attendue des personnes étudiantes. Vaut mieux prévenir que réagir !

Aspect organisationnel

Avant la rencontre initiale, les personnes responsables doivent enseigner comment la rencontre doit se dérouler.

Dans le cas des cliniques d'accès au droit, il peut être utile de développer un **guide d'entrevue** afin de s'assurer d'une certaine uniformité des entretiens. Plusieurs modèles sont disponibles sur internet auprès des ordres professionnels. Voir par exemple : <https://www.barreau.qc.ca/media/1313/famille-entrevue-matiere-familiale.pdf>. Il est parfois difficile, voire impossible, que la personne responsable assiste à toutes les entrevues. **Il est toutefois souhaitable que les nouveaux cliniciens soient accompagnés lors de leur première entrevue par des personnes plus expérimentées.** Dans certaines cliniques, on jumèle les nouveaux cliniciens à d'autres ayant plus d'expérience afin d'assurer une certaine supervision.

Dans le cas des cliniques projets, l'entrevue sera habituellement **supervisée par la personne responsable** qui, après une courte introduction, laissera les mandataires exposer le projet aux personnes étudiantes. La personne enseignante est invitée à se mettre ensuite en retrait. **L'idée est de réellement laisser les personnes cliniciennes conduire l'entrevue.** Cela peut être l'occasion d'enseigner aux personnes étudiantes comment et pourquoi faire un ordre du jour préalable et un procès-verbal de la rencontre lorsqu'elle se déroule avec une équipe. Dans ce cas, on peut aussi expliquer l'importance de nommer une personne dirigeant la conversation afin de s'assurer de la bonne coordination de la rencontre.

2. Les fondamentaux d'une rencontre réussie

Lors de chaque entretien, certains éléments clés, voire fondamentaux, doivent être recueillis par les personnes étudiantes :

- **Qui est la personne confiant le mandat, si elle n'est pas connue préalablement?**
- **Quelles sont les questions précises qui se posent?**
- **Quelles sont les démarches qui ont déjà été entamées ?**
- **Quels sont les documents qui doivent être partagés ?**
- **Quel format doit prendre le travail rendu par la clinique ?**

Dans le cas des cliniques d'accès au droit, le format est habituellement prédéterminé par la clinique. Il faut dès lors l'annoncer clairement ou le rappeler lors de l'entretien. Dans les rares cas où il ne serait pas prédéterminé ou si le format prédéterminé n'est pas adapté à un mandat qu'on décide de prendre néanmoins, il faut s'entendre au cas par cas sur le meilleur format de rendu.

Pour les cliniques projets, le rendu peut considérablement varier d'un mandat à l'autre : certaines personnes demanderont un simple tableau alors que d'autres souhaiteront un rapport plus complet. Dans certaines cliniques, le format est imposé d'avance. Dans ce cas, il faut en aviser la personne fournissant le mandat.

- **Quelle est l'échéance attendue pour la remise du travail final?**

Les personnes fournissant des mandats ou des dossiers ne sont pas au courant de l'organisation académique, des règles de chaque clinique ou des impératifs des personnes étudiantes. L'échéance doit donc être discutée et entendue. Dans certains cas, les règles de la clinique ou le calendrier universitaire détermineront l'échéance. Dans d'autres, l'ampleur du mandat ou le nombre de personnes pouvant y consacrer du temps seront déterminants. Chaque cas en est un d'espèce. Il importe donc d'être clair et de tout faire ensuite pour respecter cette échéance.

- **Le travail doit-il être divisé en plusieurs échéances souhaitées ?**

Dans une majorité de cas concernant les cliniques d'accès au droit, cette question ne se posera pas. Toutefois, il pourrait arriver qu'un dossier soit d'une telle ampleur qu'il nécessite qu'on revienne à quelques reprises vers la personne l'ayant soumis, en lui présentant des résultats d'étapes ou préliminaires. La personne fournissant le dossier pourra alors prendre connaissance de l'avancée du dossier, ajouter des faits, reformuler certaines questions, etc.

Dans le cas des cliniques projets, il est courant que les personnes confiant des mandats demandent des points d'étapes. Cela leur permet de prendre une part active dans l'avancée des travaux, d'enrichir la recherche, d'ajouter des sous-questionnements, de réorienter un projet, etc.

- **Quelles sont les modalités de suivi ?**

Cette question se pose surtout dans le cas de dossiers ou de mandats longs. Certaines personnes souhaitent être très impliquées dans le suivi, d'autres laisseront le champ libre et donneront le mandat aux personnes encadrantes de faire les suivis.

Bon à savoir ...

Il peut être important de définir la manière de contacter la personne fournissant un dossier ou un mandat. Certains seront à l'aise que les personnes étudiantes communiquent directement avec eux, alors que pour d'autres, la communication passera par la personne encadrante. Dans tous les cas, et même dans l'hypothèse d'un contact direct, il est recommandé que la personne enseignante valide les questions, voire les courriels entiers, à des fins d'apprentissage, mais aussi parfois d'évaluation.



3. Quel rôle pour la personne responsable pendant l'entrevue ?

En règle générale, la personne responsable s'efface autant que possible, pour ne devenir qu'un témoin de l'échange. Mais que faire si l'entrevue ne se passe pas comme souhaité ? Les pratiques divergent selon les cliniques.

Dans certains cas, la personne responsable supplée et s'assure de poser les questions nécessaires à la bonne poursuite du travail. Dans d'autres, l'entrevue sera close et une rétroaction se fera ensuite avec les personnes étudiantes. Cette seconde option comporte son lot d'avantage au plan pédagogique car les personnes étudiantes se rendront compte, une fois questionnées, des oublis. Néanmoins, cela peut faire en sorte qu'une entrevue supplémentaire doive être organisée. Non seulement cela peut-il occasionner des retards dans le traitement des dossiers, mais la personne donnant le mandat ou le dossier peut ne pas apprécier d'avoir à refaire l'exercice. La personne responsable doit alors agir dans le meilleur intérêt de la clinique tout en gardant à l'esprit l'objectif avant tout pédagogique de l'exercice.

Quel que soit le modèle retenu, **il peut être très utile de prévoir une seconde rencontre afin que les personnes étudiantes puissent partager leur compréhension du dossier ou du mandat, et poser des questions additionnelles au besoin.** Il est suggéré d'intercaler une discussion entre la personne responsable et les personnes cliniciennes entre les deux entrevues pour s'assurer que cette seconde entrevue soit complète.

Astuce

Certaines cliniques utilisent les ressources d'autres facultés ou départements afin de maximiser l'apprentissage des personnes étudiantes. Par exemple, on peut envisager de faire appel à un professeur, voir à un doctorant, en psychologie du travail pour faire une rétroaction avec les personnes cliniciennes sur ce qui a été fait lors de la rencontre. L'intervention d'un ou d'une psychologue peut aussi être bénéfique lorsque les personnes étudiantes ont eu à travailler avec des populations vulnérables.

L'entrevue avec la personne fournissant un dossier ou un mandat ainsi que la préparation de celle-ci constituent des étapes fondamentales et cruciales dans une activité clinique. **Au-delà des informations obtenues, l'entrevue permet aux personnes étudiantes de personnaliser et de s'approprier le dossier ou le mandat.** L'appropriation est certainement la phase la plus importante pour s'assurer de l'investissement des étudiants et de leur adhésion tant le travail clinique peut parfois être aride. Enfin, il s'agit là d'une étape professionnalisante importante inhérente à l'enseignement clinique.