

## SIGMA ASSISTEL

Février 2010

*Chef de file canadien dans le domaine de l'assistance téléphonique, Sigma Assistel est une filiale de Desjardins Sécurité financière qui fournit des services à plus de cinq millions de canadiens. Sigma Assistel s'engage à fournir aux entreprises et organismes des services d'assistance de qualité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Sigma Assistel a obtenu la certification ISO 9001 : 2008. On peut trouver plus d'informations sur assistel.com. L'auteur : Elisabeth Boisvert est conseillère mise en marché pour Sigma Assistel.*

### L'assistance juridique; pas juste en cas de problèmes

Nous trouvons normal d'effectuer des actions de prévention pour nous éviter des problèmes. Pour certaines actions de prévention, nous consultons un spécialiste (ex; se faire vacciner avant un voyage, passer un examen annuel préventif chez le dentiste). D'autres, font partie de notre quotidien et nous les effectuons sans même y penser (ex; appliquer de la crème solaire avant d'aller au soleil).

La logique de prévention devrait être la même pour l'assistance juridique. Trop souvent nous pensons à l'assistance juridique en cas de problèmes. Nous oublions que l'assistance juridique est fort utile pour la prévention et les questionnements de tous les jours.

#### Gradations des enjeux juridiques

Les enjeux juridiques rencontrés sur notre route ne sont pas tous de même intensité. Évidemment, certains sont de l'ordre du problème mais plusieurs se rattachent davantage à la prévention. Ainsi, si on s'amuse à catégoriser et à illustrer les enjeux juridiques, on obtient :

1. **Le questionnement juridique.** Il apparaît lorsque nous manquons d'information sur un point précis. Très souvent, la personne est initiatrice de l'événement et peut en influencer la tournure. Le questionnement est donc presque toujours de l'ordre de la prévention. À ce stade, un client pourrait s'informer à l'assistance juridique pour des questions juridiques telles que :
  - ❖ Mon fils veut travailler à l'âge de 15 ans. Peut-il ?
  - ❖ Est-ce-que ma fille peut se présenter à l'examen de conduite sans avoir suivi de cours ?
  - ❖ Nous pensons fonder une famille. Quelles sont les choses à prévoir avec mon employeur ?
  - ❖ J'aimerais partir en voyage à l'étranger avec mes enfants. Est-ce-que mon ex-conjoint peut refuser ?
  - ❖ Nous pensons acheter une maison. Quelles sont les étapes pour nous protéger ?
  - ❖ Je désire faire une fête chez moi. Suis-je responsable de mes invités, s'ils quittent ma maison avec facultés affaiblies ?

2. **Le problème juridique potentiel.** Il cause une émotion négative moyenne. Souvent, l'individu n'est pas instigateur de la situation. À ce stade, il est possible, à l'occasion, de faire de la prévention mais pas toujours. Un client pourrait s'informer à l'assistance juridique pour des questions juridiques telles que :

- ❖ Le voisin me menace de représailles car il affirme que mon chien jappe fort. Que puis-je faire ?
- ❖ J'ai un commerce et le propriétaire de l'immeuble vend. Puis-je être expulsé ?
- ❖ Mon ex-conjoint pense à quitter la région. Est-ce-que ça remet en cause notre entente de garde ?
- ❖ Mon voisin désire changer notre clôture. Qui payera ? Comment faire respecter les bornes ?

3. **Le problème juridique.** Il cause une émotion négative moyenne à forte. Il bouleverse notre quotidien et nécessite une action. L'individu est en mode réaction. À ce stade, c'est presque toujours un problème. La prévention peut minimiser les répercussions. Un client pourrait alors s'informer à l'assistance juridique pour des questions juridiques telles que :

- ❖ Je dois passer à la cour des petites créances. Pouvez-vous me guider ?
- ❖ J'ai reçu une mise en demeure. Que dois-je faire ?
- ❖ Je fais des rénovations et l'entrepreneur ne respecte pas les ententes. Quels sont mes recours ?
- ❖ Je me sépare de mon conjoint. Quels sont mes droits ?
- ❖ Mon oncle vient de décéder et je suis liquidateur de ses affaires. Que dois-je faire ?

Trop souvent, les gens pensent aux avocats et à l'assistance juridique lorsqu'ils sont au stade problème. Normal, puisqu'ils doivent prendre action. Dans ce contexte, ils pensent à l'assistance juridique afin de minimiser les coûts reliés à la consultation d'un avocat. Évidemment, l'assistance juridique peut les aider mais l'ampleur du problème peut nécessiter de consulter un avocat en cabinet.

Parmi tous les outils disponibles en informations juridiques, l'assistance juridique est certainement l'outil à privilégier pour la prévention. C'est l'accès rapide et gratuit à un avocat pour renseigner, rassurer et prévenir des ennuies juridiques.

**Élisabeth Boisvert**

Conseillère mise en marché pour Sigma Assistel



1-866-424-8874

[www.assistel.com](http://www.assistel.com)

Ce message vous est envoyé par Sigma Assistel inc. Si vous souhaitez que votre nom soit supprimé de notre liste, veuillez répondre à ce courriel et nous faire part de votre demande.