

# DÉCLARATION DE SERVICES

## NOTRE MISSION

Afin d'assurer la protection du public, le Barreau du Québec surveille l'exercice de la profession, fait la promotion de la primauté du droit, valorise la profession et soutient les membres dans l'exercice du droit.

## NOTRE VISION

De concert avec les membres, le Barreau du Québec place le public au cœur de ses réflexions et de ses actions et participe au rayonnement de la profession. Leader d'influence à l'avant-garde, le Barreau du Québec joue un rôle phare et mobilisateur au sein de la société.

## NOS VALEURS

Le Barreau du Québec, ses administrateurs et ses employés s'acquittent de leurs obligations qui découlent des dispositions légales et règlementaires. Les valeurs qui les guident dans leurs actions sont les suivantes : la confiance, la compétence et la justice.

## NOS SERVICES

Afin de s'acquitter de sa mission, le Barreau du Québec s'assure que les avocats offrent des services de qualité au public et qu'ils maintiennent à jour leurs compétences au cours de leur vie professionnelle.

Pour ce faire, le Barreau du Québec :

- Offre de l'information au public, notamment des façons suivantes :
  - Le Tableau de l'Ordre pour vérifier si une personne est membre en règle du Barreau du Québec et dispose du droit d'exercer la profession d'avocat et, le cas échéant, fournir ses coordonnées professionnelles et ses antécédents disciplinaires.
  - Le bottin des avocats et les services de référence pour trouver un avocat, un médiateur ou un arbitre pratiquant dans une région donnée, en fonction de son domaine de pratique.
  - Le service Info-Barreau afin de guider et d'orienter le citoyen vers toute ressource pertinente.
  - Des services gratuits d'avocats de garde par téléphone :
    - o En matière d'urgence criminelle, immigration ou de jeunes contrevenants (urgence juvénile) : les services Urgence Avocat permettent à toute personne en état d'arrestation, de détention ou étant sur le point d'être interrogée, de parler gratuitement avec un avocat, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
    - o En matière de logement, pour répondre à toute question d'un propriétaire ou d'un locataire relative à leur situation.
    - o En matière criminelle et pénale non urgente, pour permettre à toute personne accusée d'une infraction criminelle ou pénale, n'étant pas représentée par un avocat et non admissible à l'aide juridique, d'obtenir de l'information juridique sur le déroulement du processus judiciaire criminel et pénal et les impacts des diverses décisions prises à l'égard de son dossier.
    - o Le Service d'aide à la préparation aux petites créances.
  - Les Registres des testaments et mandats permettent aux citoyens de savoir si le testament ou le mandat de protection d'un proche a été confié à un avocat et, le cas échéant, d'obtenir ses coordonnées.

- Reçoit et traite les demandes d'enquête du public sur la conduite des avocats;
- Reçoit et traite les demandes de conciliation et d'arbitrage de comptes d'honoraires des avocats;
- Contrôle l'exercice illégal de la profession d'avocat et l'usurpation du titre d'avocat;
- Répond aux demandes d'accès à l'information;
- Reçoit les demandes d'admission au Barreau du Québec et délivre les permis d'exercice de la profession d'avocat;
- Assure la formation professionnelle des futurs avocats;
- Évalue la formation des candidats formés à l'étranger;
- S'assure que les avocats qui posent des actes juridiques détiennent une assurance responsabilité professionnelle couvrant au moins une valeur de 10 millions \$;
- Procède à l'évaluation et veille au maintien de la compétence des avocats, notamment par de l'accompagnement, des visites d'inspection professionnelle et des inspections comptables;
- Dispense de la formation continue aux avocats;
- Guide les avocats dans l'exercice de leur profession;
- Encadre l'exercice en société des membres;
- Surveille le respect des normes de pratique, la réglementation et la législation en vigueur;
- Soumet les plaintes disciplinaires pour les infractions déontologiques des avocats au Conseil de discipline;
- Met à la disposition des avocats le service Info-Déonto pour répondre à leurs questions en matière de déontologie;
- Procède à l'authentification de la signature d'un avocat;
- Intervient publiquement sur certains enjeux en lien avec sa mission;
- Veille à la formation des sténographes, établit leur compétence, délivre leur attestation et régit leur discipline.

## LES RECOURS

Le Barreau du Québec offre divers types de recours pour assurer la protection du public et des utilisateurs des services d'un avocat.

### RECOURS DU PUBLIC

#### Manquements déontologiques / Porter plainte contre un avocat

Toute personne qui est d'avis qu'un avocat a failli à ses obligations par sa conduite, son manque d'intégrité ou de diligence, ou toute autre dérogation à la législation et à la réglementation professionnelle peut soumettre une **demande d'enquête au Bureau du syndic**. Toute personne peut également porter plainte si elle croit qu'un avocat a fait preuve d'incompétence, de négligence ou qu'il a manqué à ses devoirs déontologiques ou à ses obligations professionnelles. [Cliquer ici](#) pour obtenir plus d'informations.

Lorsque le Bureau du syndic, à la suite de son enquête, décide de ne pas porter plainte devant le Conseil de discipline, la personne qui a demandé la tenue de cette enquête peut demander l'avis du **Comité de révision** si elle est en désaccord avec la décision. [Cliquer ici](#) pour obtenir plus d'informations.

Une personne peut également déposer une **plainte privée au Conseil de discipline**. [Cliquer ici](#) pour obtenir plus d'informations.

#### Utilisation inappropriée des sommes ou biens reçus

Le **Fonds d'indemnisation** sert à indemniser jusqu'à concurrence de 100 000 \$ un réclamant à la suite de l'utilisation, par un avocat, de sommes ou de biens à des fins autres que celles pour lesquelles le réclamant les lui avait remis dans le cadre de l'exercice de sa profession. [Cliquer ici](#) pour obtenir plus d'informations.

### Contestation d'une facture d'avocat

Toute personne qui a **un différend** avec un avocat **sur le montant d'un compte** d'honoraires professionnels, qu'il soit acquitté ou non, peut en demander la conciliation au Bureau du syndic. Cependant, des délais doivent être respectés. [Cliquer ici](#) pour obtenir plus d'informations.

### Responsabilité professionnelle d'un avocat

Toute personne qui considère **avoir subi des dommages** à la suite d'une **faute** d'un avocat lors d'un service professionnel peut présenter une réclamation. C'est le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec (FARPBQ) qui fait l'analyse de la demande. Pour tous les détails, consulter le [site du FARPBQ](#).

### Exercice illégal de la profession d'avocat

Le Barreau du Québec a le pouvoir d'intenter toute poursuite pénale visant à faire cesser **l'exercice illégal de la profession** par une personne qui n'est pas avocat. Toute personne se croyant en présence d'une telle situation peut en informer le Barreau du Québec afin qu'une enquête soit faite. [Cliquer ici](#) pour obtenir plus d'informations.

## RECOURS DES MEMBRES DE LA PROFESSION ET DES CANDIDATS À LA PROFESSION

Lorsqu'une décision est rendue à l'égard d'un avocat ou d'un candidat à la profession, le Barreau du Québec informe toujours la personne concernée des recours à sa disposition et des délais dans lesquels elle peut les exercer. [Cliquer ici](#) pour obtenir plus d'informations.

Le Commissaire aux plaintes à l'admission aux professions reçoit et examine toute plainte concernant l'admission au Barreau du Québec. Il formule les recommandations qu'il juge utiles. [Cliquer ici](#) pour obtenir plus d'informations.

## NOS ENGAGEMENTS CONCERNANT LA QUALITÉ DES SERVICES

Afin de rendre des services de qualité, le Barreau du Québec s'engage à :

- Répondre avec courtoisie, diligence, célérité, professionnalisme et justesse aux demandes de toute personne ou organisation s'adressant à lui;
- Protéger la confidentialité des renseignements qui lui sont communiqués et ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise;
- Fournir des explications claires et complètes sur la démarche permettant d'obtenir un service ou un document;
- Tenir à jour toute l'information contenue à ses registres, son site Web et ses publications.

## NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Le Barreau du Québec respecte les délais de traitement prescrits au *Code des professions*, de même que les délais prévus par règlement. De plus, l'Ordre accuse réception de toute demande reçue à ses bureaux (poste, téléphone, courriel) dans un maximum de 10 jours ouvrables, sauf exception.

- Lors de la réception d'un courriel ou d'un message téléphonique pour une demande d'enquête, un suivi est réalisé dans les 72 heures ouvrables.

## NOS ENGAGEMENTS À L'ÉGARD DES CANDIDATS FORMÉS À L'ÉTRANGER QUI VEULENT ACCÉDER À LA PROFESSION

Lors de la réception d'un courriel ou d'un message téléphonique pour une question concernant l'admission à la pratique professionnelle, un suivi est réalisé dans un délai de 72 heures à 7 jours ouvrables (selon la période).

# POUR NOUS JOINDRE

## Info-Barreau

Porte d'entrée au Barreau du Québec, communiquez avec Info-Barreau pour toute question ou information complémentaire dont vous auriez besoin.

514 954-3411 ou sans frais 1 844 954-3411  
infobarreau@barreau.qc.ca

## Clavardage

Du lundi au vendredi, un représentant du Barreau est là pour répondre à vos questions et vous diriger vers les bonnes ressources.

## Les services d'avocats de garde

En matière criminelle (urgence) : 1 866 666-0011 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

En matière d'immigration : 1 866 954-3525 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

En matière de jeunes contrevenants, urgence juvénile : 514 954-3600 (24 heures sur 24, 7 jours sur 7)

La ligne téléphonique en droit du logement : 1 844 227-3790 (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30)

La ligne Info-Droit criminel : 1 888 954-9447 (du lundi au vendredi de 9 h à 17 h)

Service d'aide à la préparation aux petites créances : 1 844 227-3781

## Pour trouver un avocat, un médiateur ou un arbitre

[Cliquer ici](#) pour obtenir les informations pour vous guider dans votre recherche

## Coordonnées et heures d'ouverture

Maison du Barreau  
445, boulevard Saint-Laurent  
Montréal (Québec) H2Y 3T8

## Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi de 8 h 15 à 17 h