



On se fait une loi
de vous guider

La relation client-avocat

Barreau
du Québec



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|----|---|
| 3 | VOTRE AVOCAT, MAÎTRE EN SOLUTIONS |
| 4 | BIEN PRÉPARÉ, VOUS ÊTES PLUS EFFICACE |
| 5 | LES COÛTS LIÉS AUX SERVICES D'UN AVOCAT |
| | ▶ Les modes de tarification |
| | ▶ Les modes de tarification utilisés en fonction des revenus en 2013-2014 |
| | ▶ Référence de taux horaires |
| 8 | COMMENT LE CHOISIR ? |
| | ▶ Les services de référence |
| 10 | QUELQUES CONSEILS POUR UNE MEILLEURE RELATION AVEC VOTRE AVOCAT |
| 12 | LA JUSTICE PARTICIPATIVE : LES MODES DE PRÉVENTION ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS (PRD) |
| 14 | LORSQUE VOUS RECEVEZ LA FACTURE DE VOTRE AVOCAT |

Note : La forme masculine est utilisée dans le seul but d'alléger le texte. Lorsque le contexte s'y prête, elle désigne aussi bien les femmes que les hommes.

VOTRE AVOCAT, MAÎTRE EN SOLUTIONS

Pourquoi attendre qu'une situation dégénère en litige avant de consulter un avocat ? Membre en règle du Barreau, l'avocat vous informe sur les lois et règlements, vous conseille et vous représente devant les tribunaux si cela devient nécessaire. Il existe aussi d'autres options que la poursuite et le procès pour faire valoir vos droits. Vous pouvez, en effet, choisir plutôt un processus de justice participative où, de concert avec votre avocat, vous déterminez le meilleur moyen de prévenir ou de résoudre un différend, par exemple, par la médiation ou la conciliation, avant d'avoir recours aux tribunaux.

Votre avocat est là pour chercher avec vous la meilleure solution pour vous sortir d'une impasse ou pour vous éviter d'y tomber. Consulter un avocat au moment opportun peut vous éviter bien des problèmes et des pertes financières.

Faites équipe avec
votre avocat dans
une relation basée sur
une communication
franche et ouverte

BIEN PRÉPARÉ, VOUS ÊTES PLUS EFFICACE

Vous faites équipe avec votre avocat. Une bonne préparation avant la première rencontre contribue au rendement de votre relation d'affaires. Déterminez les attentes que vous avez envers lui. Mettez de l'ordre dans vos papiers pertinents et apportez-les avec vous. Écrivez toutes les questions que vous désirez lui poser. Notez les événements dans l'ordre où ils sont survenus et décrivez les faits en détail. Écrivez aussi les noms et adresses des témoins potentiels, s'il y a lieu.

Parmi les questions que vous pourriez demander à votre avocat, il y a, par exemple :

- ▶ Est-ce que ma cause est défendable ?
- ▶ Est-ce que le problème peut être réglé autrement que devant les tribunaux (modes de prévention et de règlement des différends*) ?
- ▶ Quelle sera la durée du processus ?
- ▶ Quels sont les coûts prévus ?
- ▶ Qu'arrivera-t-il si je perds ? Ou si je gagne ?

Depuis janvier 2016, avec l'entrée en vigueur du nouveau *Code de procédure civile*, votre avocat a le devoir de vous informer des modes de prévention et de règlement des différends (PRD) et toutes les personnes aux prises avec un différend de nature juridique doivent d'abord tenter de s'entendre avant de s'adresser aux tribunaux.

Le Barreau du Québec met à la disposition du public et de ses membres trois fiches « Profil client » (général, famille, affaires), afin de mieux identifier les attentes et les besoins des clients relativement au système de justice et d'évaluer leur niveau de connaissance des modes de PRD et les renseigner sur le sujet. Ces fiches sont disponibles sur le site Web du Barreau : www.barreau.qc.ca (section « Pour le public »).

LES COÛTS LIÉS AUX SERVICES D'UN AVOCAT

Être mutuellement précis quant au mandat, aux coûts et aux attentes instaure généralement un climat de confiance. Voilà autant d'aspects qu'il faut discuter dès le départ.

Le *Code de déontologie des avocats* prévoit que votre avocat doit vous informer du coût approximatif prévisible de ses services, même s'il ne peut pas prédire le montant total exact qu'il en coûtera pour régler le litige.

Les honoraires de l'avocat sont justes et raisonnables s'ils sont justifiés par les circonstances et proportionnés aux services professionnels rendus.

Les honoraires de l'avocat sont basés sur son expérience, le temps et l'effort requis, la difficulté du problème, l'importance de l'affaire pour son client, la responsabilité assumée, le recours à des services professionnels inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle, les honoraires prévus par la loi et les règlements, les débours, commissions, ristournes, frais extrajudiciaires ou autres avantages qui sont payés par un tiers relativement au mandat que lui a confié son client, et finalement, le résultat obtenu.

Il est donc recommandé de conclure une entente écrite avec votre avocat, sur la nature et l'étendue du mandat que vous lui confiez ainsi que sur le montant et le mode de calcul de ses honoraires.

LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES AVOCATS

Le *Code de déontologie des avocats* dicte des règles qui régissent leur conduite dans leur relation avec leurs clients, leurs collègues, les membres du système judiciaire, etc. Vous pouvez consulter le Code sur le site Web du Barreau du Québec.

* Voir les pages 12 et 13 de cette brochure pour en savoir plus sur les différents modes de PRD.

LES MODES DE TARIFICATION

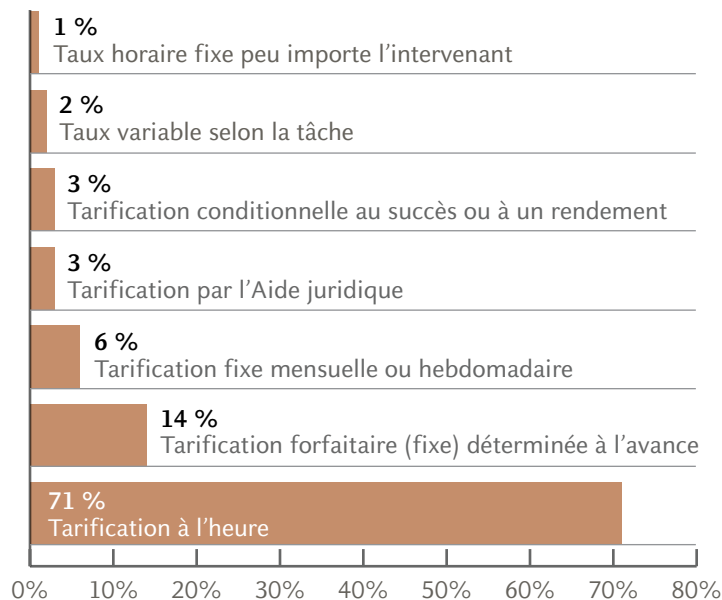
| Modes de tarification | Fonctionnement |
|-------------------------------------|---|
| Horaire | Le taux horaire est fixé selon l'expérience de l'avocat, la complexité du problème, l'obligation d'agir avec rapidité et le résultat obtenu. |
| Forfait | Le forfait est un montant établi à l'avance. Il est important que l'avocat précise dès le départ ce que le forfait comprend. |
| Prix plafond | Le taux horaire s'applique jusqu'à ce que le prix plafond (prix maximum) fixé avec l'avocat soit atteint. |
| Gestion de projet | Forme éprouvée en gestion qui consiste à fixer un prix pour l'ensemble des activités reliées à la réalisation d'un dossier. |
| Tarif conditionnel au succès | Le prix est fixé en fonction des résultats obtenus (l'avocat réclame alors un pourcentage de ce que vous obtiendrez si un jugement est prononcé en votre faveur). |
| Provision | Entente avec l'avocat pour payer ses honoraires à période fixe (par exemple au mois). |
| Taux horaire unique | Tarif unique et fixe, peu importe qui travaille au dossier du client (dans le cas où il y a plusieurs avocats d'un cabinet qui travaillent sur un dossier). |
| Selon la valeur ajoutée | Tarif fixé en fonction de ce que le client perçoit comme valeur réelle du service rendu par l'avocat. |
| Hybride | La tarification hybride est une combinaison des méthodes précédentes. |

Source : Rapport *La tarification horaire à l'heure de la réflexion*, Barreau du Québec, 2016.

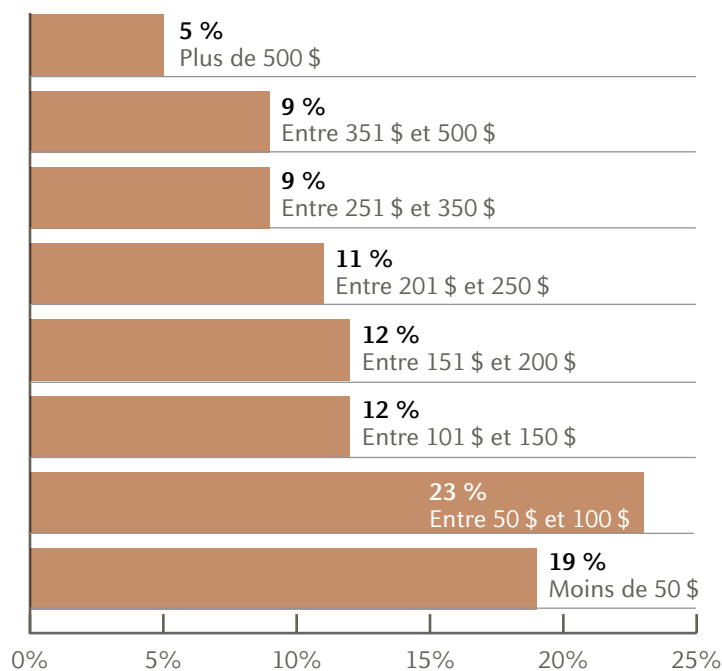
Pour obtenir des précisions et plus de statistiques sur la profession, consultez le *Barreau-Mètre | La profession en chiffres* disponible au www.barreau.qc.ca (onglet « Publications »).

LES MODES DE TARIFICATION UTILISÉS EN FONCTION DES REVENUS EN 2013-2014*

Répartition de la provenance des revenus des avocats selon leur mode de tarification.



RÉFÉRENCE DE TAUX HORAIRES*



* Source : Barreau du Québec, questionnaire facultatif *Évolution et tendances* du formulaire d'inscription annuelle 2014.

COMMENT LE CHOISIR ?

Des regroupements ou des associations d'avocats offrent des services de référence pour trouver un avocat dans le domaine qui vous préoccupe et qui exerce à proximité de votre domicile ou de votre bureau. Environ 2 000 des quelque 25 500 avocats du Barreau du Québec s'inscrivent volontairement à ces divers services. La plupart de ces regroupements fournissent les coordonnées d'avocats qui, selon votre région, offrent la première demi-heure ou heure de consultation à tarif réduit ou sans frais.

Ces références ne constituent toutefois pas des recommandations du Barreau du Québec.

LES SERVICES DE RÉFÉRENCE

Grande région de Montréal

Pour obtenir une référence d'avocat par domaine de droit, communiquez avec le 514 866-2490 ou écrivez à : reference@barreaudemontreal.qc.ca

30 premières minutes de consultation à 30 \$.

Régions de Québec, de la Beauce et de Montmagny

Pour obtenir une référence d'avocat par domaine de droit, communiquez avec le 418 529-0301 ou remplissez le formulaire disponible sur le site du Barreau de Québec www.barreaudequebec.ca.

30 premières minutes de consultation sans frais.

Toute autre région du Québec

Pour obtenir une référence d'avocat par domaine de droit, communiquez sans frais avec le service de référence par téléphone de l'Association des avocats et avocates de province au 1 866 954-3528.

1 heure de consultation à 100 \$ (plus taxes).

Service de référence JurisRéférence

JurisRéférence est une plateforme Web qui permet d'effectuer des recherches afin de trouver facilement des ressources à vos besoins juridiques, dont un service de référence d'avocats en ligne offert par les barreaux de section (régionaux) partenaires : www.jurisreference.ca.

Un service de référence est aussi disponible dans la région suivante :

Région de Longueuil

450 468-2609, info@barreaudelongueuil.qc.ca

30 premières minutes de consultation à 50 \$.

Vous pouvez également trouver un avocat-médiateur pour délier une impasse de nature civile, commerciale, familiale, ou en matière de petites créances en consultant le site Web du Barreau.

En cas d'arrestation, vous avez le droit d'appeler un avocat. Si vous n'en connaissez pas, le Barreau du Québec met à votre disposition le service **Urgence avocat**, gratuit et disponible jour et nuit.

La recommandation d'une connaissance est aussi un bon moyen de trouver un avocat. Vérifiez toutefois auprès du Barreau du Québec si cette personne est effectivement autorisée à pratiquer, si elle n'a pas d'antécédents disciplinaires, et si elle est assurée auprès du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec. Vous pouvez le faire gratuitement en composant le 1 844 954-3411.

Une première rencontre avec un avocat n'engage à rien de part et d'autre. Si vous décidez de ne pas lui confier votre dossier, vous devrez néanmoins payer cette consultation. Si l'avocat n'accepte pas votre cause, il serait avisé de votre part de lui demander une lettre confirmant son refus, les raisons de ce refus, ainsi qu'une déclaration indiquant qu'il n'a conservé aucun document.

QUELQUES CONSEILS POUR UNE MEILLEURE RELATION AVEC VOTRE AVOCAT

Dès la première rencontre

- ▶ Transmettez toutes les informations que vous avez afin que votre avocat puisse vous conseiller de façon préventive ou déterminer ce qui est pertinent. Vous pouvez le faire sans crainte : il est tenu au secret professionnel.
- ▶ Demandez si la situation peut être réglée par la justice participative, par exemple, par la médiation ou la conciliation, avant d'avoir recours aux tribunaux.
- ▶ Demandez quel sera le déroulement du dossier, les différentes options et procédures ainsi que leurs coûts, afin de choisir la plus appropriée selon vos besoins et vos moyens.
- ▶ Assurez-vous de bien comprendre et n'hésitez pas à poser des questions.
- ▶ Demandez-lui de vous informer régulièrement de l'évolution du dossier.
- ▶ Demandez à votre avocat d'obtenir votre approbation pour tout nouveau geste à poser pouvant occasionner des dépenses importantes et qui n'étaient pas prévues.
- ▶ Discutez des diverses formules d'honoraires et convenez de celle qui vous convient le mieux : taux horaire, prix fixe ou pourcentage des gains financiers.
- ▶ Précisez ensemble la fréquence et les périodes de facturation qui vous conviennent le mieux.
- ▶ Exigez des comptes d'honoraires détaillés : nombre d'heures travaillées, par qui, description des gestes posés, déboursés, etc.

LE COMPTE EN FIDÉICOMMIS

Lorsque le client verse une avance à l'avocat, la somme est déposée dans un compte en fidéicomis au nom de l'avocat ou de son cabinet. Les fonds dans ce compte bancaire seront utilisés uniquement pour le paiement de ses honoraires et pour couvrir les frais relatifs à votre dossier.

LE SECRET PROFESSIONNEL

Le secret professionnel est un droit fondamental que plusieurs professionnels, notamment les médecins, les notaires et les avocats doivent respecter. Dans la relation entre un client et un avocat, le secret professionnel est un privilège qui assure la confidentialité des informations transmises à l'avocat. Il s'applique aussi aux avis qu'un avocat vous fournit, verbalement ou par écrit. Il interdit à votre avocat de les révéler, même s'il est questionné devant un juge.

Le respect du secret professionnel est inscrit dans la *Charte des droits et libertés de la personne*. Son rôle est fondamental. Il crée un climat de confiance entre vous et votre avocat. Il vous permet de lui confier toute information, même celles que vous n'oseriez pas divulguer à votre meilleur ami !

Comme à toute règle, il existe des exceptions. Par exemple, si un avocat a des raisons de croire que son client pourrait s'enlever la vie ou qu'une personne pourrait être gravement blessée, il pourrait dévoiler des informations confidentielles.

Pendant que l'avocat s'occupe de votre dossier

- ▶ Soyez tous deux réalistes dans les moyens à prendre pour obtenir gain de cause (ex. : inutile de dépenser 2 000 \$ pour récupérer 1 000 \$).
- ▶ Sauf en cas d'urgence, écrivez à l'avocat plutôt que de lui téléphoner.
- ▶ Préparez bien vos questions et vos documents avant d'appeler l'avocat.
- ▶ Pour vous informer de l'évolution générale du dossier, téléphonez à son personnel administratif plutôt qu'à l'avocat.

LA JUSTICE PARTICIPATIVE : LES MODES DE PRÉVENTION ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS (PRD)

LA NÉGOCIATION

La négociation fait partie du quotidien de tous. Vous négociez régulièrement avec votre conjoint, votre employeur, vos enfants, lorsque vous faites des affaires, et vous convenez d'entente dans la plupart des cas. C'est sur cette base que le système de justice utilise aussi les techniques de négociation.

La négociation est à la base de tous les modes de règlement des litiges. Elle consiste à tenter de conclure une entente avec l'autre partie en discutant et en acceptant de faire certains compromis. Tout au long du processus judiciaire, vous pouvez négocier avec la partie adverse. Vous pouvez même entamer la négociation avant qu'une demande soit déposée en justice.

Dans plusieurs cas, la négociation peut mener à un règlement hors cour. Si tel est le cas, assurez-vous que tous les détails et toutes les conditions de l'entente soient inclus dans un écrit signé par toutes les parties.

LA MÉDIATION

La médiation est une forme de résolution de conflits qui passe par l'exploration de solutions et non par la recherche de qui a raison et de qui a tort.

La première condition pour qu'une médiation puisse avoir lieu est que toutes les parties doivent accepter et choisir le processus de médiation. C'est-à-dire qu'elles acceptent qu'une autre personne, un tiers neutre et impartial appelé « médiateur » les aident à trouver une solution à leur différend. Contrairement à la conférence de règlement à l'amiable, la médiation peut avoir lieu sans que soit déposée une demande en justice.

LE DROIT COLLABORATIF

Le droit collaboratif est encore peu connu et peu utilisé et est souvent confondu avec la médiation et la négociation. C'est cependant une méthode de résolution de conflits bien distincte et qui a fait ses preuves aux États-Unis.

Le droit collaboratif nécessite que les personnes impliquées dans un conflit et leurs avocats s'engagent, à l'avance et par contrat, à trouver une solution satisfaisante sans avoir recours aux tribunaux, faute de quoi les avocats se retireront du dossier. Les parties doivent également dévoiler toute l'information nécessaire à la résolution du conflit et signer une clause de confidentialité afin d'éviter que ce qui se dit en négociation ne soit utilisé ultérieurement. En mode de droit collaboratif, les séances de négociation peuvent avoir lieu entre les personnes impliquées, en présence de leur avocat, mais aussi entre avocats seulement.

LA CONCILIATION ET LA CONFÉRENCE DE RÈGLEMENT À L'AMIABLE

La conciliation ressemble beaucoup à la médiation, mais le conciliateur ne propose généralement pas de solutions comme le fait le médiateur.

Dans le cadre d'un recours judiciaire, il arrive qu'un juge joue le rôle de conciliateur au cours d'une audience spéciale appelée conférence de règlement à l'amiable.

Une conférence de règlement à l'amiable peut être tenue à n'importe quelle étape du processus judiciaire si ces deux conditions sont remplies :

- ▶ une demande en justice doit avoir été déposée;
- ▶ les deux parties doivent y consentir.

L'ARBITRAGE

L'arbitrage est un processus décisif dont l'issue sera finale et sans appel. L'arbitrage est en quelque sorte un procès privé. L'arbitre ou les arbitres, qui sont choisis par les parties, y tiennent le rôle de juge.

LA MÉDIATION-ARBITRAGE (MÉD-ARB)

La méd-arb est un mode au cours duquel les parties conviennent à l'avance d'une convention qui précise le mandat du médiateur (tiers neutre et impartial), et aussi du mandat d'arbitrage en cas d'impasse de la médiation. La décision sera alors finale et sans appel.

Pour en savoir plus sur les modes de PRD et la justice participative, visitez le www.votrejustice.ca.

LORSQUE VOUS RECEVEZ LA FACTURE DE VOTRE AVOCAT

- ▶ Si vous ne comprenez pas la facture reçue et que vous avez l'impression que les honoraires chargés ne correspondent pas au travail que l'avocat a effectué pour vous, avant toute chose, parlez à l'avocat pour lui demander des précisions sur les aspects de la facture qui vous semblent injustifiés. S'il est impossible de vous entendre, vous pouvez alors faire appel au service de conciliation du Barreau du Québec. Gratuit, ce service est offert par des avocats du Barreau qui agissent à titre de conciliateur pour vous aider à trouver une solution. La facture sera analysée en détail et le conciliateur tentera de rapprocher les parties pour en arriver à une entente à l'amiable. Cette entente pourrait faire en sorte que votre facture soit maintenue, réduite, et même annulée dans des cas exceptionnels.
- ▶ La demande de conciliation doit être faite dans les 45 jours (jours civils et non jours ouvrables) qui suivent la réception de la facture.

L'ASSURANCE FRAIS JURIDIQUES, C'EST POUR VOUS !

L'assurance frais juridiques vous offre une protection contre les aléas de la vie courante pour environ 4 \$ par mois. Bénéficiez d'une assistance téléphonique illimitée dans la plupart des domaines de droit et d'une aide financière lors de litiges spécifiques pour défrayer les honoraires de l'avocat de votre choix en poursuite ou en défense, incluant les modes de prévention et de règlement des différends, et les frais d'expertise. Parlez-en à votre assureur ou à votre courtier !
www.assurancejuridique.ca

COMMUNIQUEZ AVEC LE BARREAU POUR :

- ▶ trouver un avocat ou un avocat-médiateur, par domaine de droit et par région ;
- ▶ vérifier si un avocat est bien membre en règle du Barreau ;
- ▶ trouver un avocat en cas d'urgence lors d'une arrestation ;
- ▶ obtenir les coordonnées des services de référence et bénéficier d'une consultation à tarif réduit ou, dans certains cas, gratuite ;
- ▶ profiter des services de conciliation et d'arbitrage de comptes d'honoraires ;
- ▶ consulter les registres des testaments et des mandats de protection ;
- ▶ en savoir plus sur les services du Barreau pour la protection du public et l'accès à la justice.

Faites-vous une loi de faire valoir vos droits

VOUS AVEZ LE DROIT DE SAVOIR...

La série télévisée *Le Droit de savoir*, qui a été produite par le Barreau du Québec en coproduction avec Télé-Québec, a consacré un dossier sur la première rencontre avec un avocat (saison 2). Vous pouvez en faire l'écoute en vous rendant sur le site Web de l'émission : www.ledroitdesavoir.ca

Maison du Barreau

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

T 514 954-3411
Sans frais 1 844 954-3411

infobarreau@barreau.qc.ca
www.barreau.qc.ca



Mis à jour en mars 2016

Les avocats,
maîtres en solutions.

Barreau
du Québec

