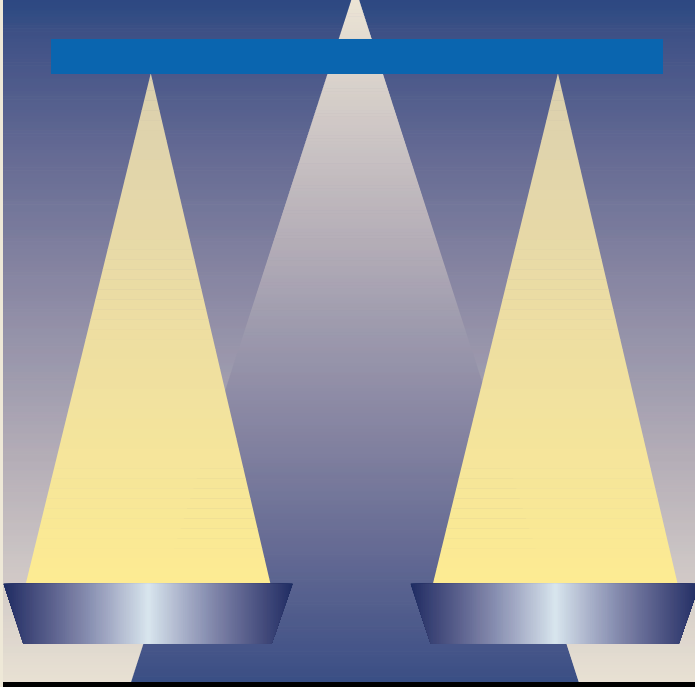


# ESPRIT



# D'ÉQUITÉ

## **Collaboration juriste-client**

*Produit par*

L'ASSOCIATION DU BARREAU  
CANADIEN *et*

L'ASSOCIATION D'ASSURANCES  
DU BARREAU CANADIEN



**Exemplaire du juriste**

Avant-propos .....	4
<hr/>	
Introduction .....	6
<hr/>	
Ai-je besoin d'un conseiller juridique? .....	9
Qu'ont de particulier les relations professionnelles conseiller juridique-client? .....	10
Quels sont mes droits en tant que client? .....	11
Quelles sont mes responsabilités en tant que client? .....	12
Comment est-ce que je trouve le conseiller juridique qui me convient? .....	13
Que se passe-t-il une fois que j'ai choisi un conseiller juridique? .....	15
Combien en coûte-t-il de recourir aux services d'un conseiller juridique? .....	17
Qu'est-ce qu'une lettre-contrat ou contrat de service? .....	19
Que puis-je faire si je ne suis pas satisfait des services d'un conseiller juridique? .....	21
Que puis-je faire si j'ai l'impression que ma facture est déraisonnable? .....	22
Quelle est la clé du succès d'une relation conseiller juridique-client? .....	23
<hr/>	
<i>Formulaire 1 – Garder le contact</i> .....	24
<i>Formulaire 2 – Les étapes de mon dossier</i> .....	26
<i>Formulaire 3 – Coûts des services juridiques</i> .....	27
<hr/>	
Définitions .....	29
<hr/>	
Ressources .....	31
<hr/>	
Les 10 meilleurs conseils en résumé .....	33

**V**oici un livret intitulé *Esprit d'équipe*. Il a été réalisé par l'Association du Barreau canadien grâce à la subvention accordée par l'Association d'assurances du Barreau canadien, dans le but d'aider les juristes et leur clientèle à mieux comprendre leurs besoins mutuels.

D'excellentes communications sont la pierre angulaire de relations réussies entre le ou la juriste et son client ou sa cliente. Chaque partie doit comprendre les attentes et objectifs de l'autre. Ce livret s'adresse aux clients en analysant chaque étape de leur relation avec leurs conseillers juridiques et recommande les meilleures méthodes pour que les juristes et leurs clients puissent poursuivre leurs communications dans un esprit d'ouverture et atteindre de concert les buts qu'ils se sont fixés.

Nous sommes reconnaissants au Groupe de travail de l'ABC sur les droits et responsabilités de la clientèle d'avoir rédigé le texte original qui a inspiré la version finale de ce livret.

Nous espérons qu'il fera partie intégrante des préceptes qui guident toutes les relations entre juristes et clientèle au Canada, et ce, dans le but de les rendre les plus solides possibles. Nous vous invitons à nous faire parvenir vos commentaires à [info@cba.org](mailto:info@cba.org). Et n'hésitez pas à vous rendre sur notre site Web au [www.abc.cba.org/public](http://www.abc.cba.org/public).

*Eric Rice, c.r.*  
Président  
L'Association  
du Barreau canadien

*Ronald Mills*  
Président  
L'Association d'assurances  
du Barreau canadien

## Au conseiller juridique, à la conseillère juridique

L'Association du Barreau canadien oeuvre dans le but de vous aider à exercer votre profession de la manière la plus efficace et la plus fructueuse qui soit. C'est pourquoi l'ABC a décidé de réaliser ce livret ainsi que son prédécesseur intitulé *Les sept clés d'un service à la clientèle hors pair*, pour vous aider à mieux servir votre clientèle.

Bien que ce livret soit rédigé sous l'angle du client, il est extrêmement important que vous lisiez également son contenu. Les pages qui suivent renferment des conseils et des renseignements essentiels sur les attentes de la clientèle vis-à-vis des juristes. Pour pouvoir développer une relation réussie avec votre clientèle, nous vous invitons à lire ce livret et à remplir les formulaires appropriés à la fin du livret avec chaque client ou cliente à qui vous le présentez.

Conservez-en un exemplaire à portée de main pour pouvoir le consulter, au besoin. Pour commander des exemplaires additionnels à l'intention de vos collègues et clients, communiquez avec l'ABC, sans frais, au 1 800 267-8860, ou par courriel à [info@cba.org](mailto:info@cba.org).

## Au client, à la cliente

Les avocats et avocates ainsi que les notaires du Québec sont des professionnels instruits et formés qui peuvent vous aider à atteindre vos objectifs et à résoudre vos problèmes juridiques. Ils et elles possèdent la formation requise, travaillent dur et se soucient des intérêts de leur clientèle. Cependant, la seule qualité dont ils sont dépourvus est de pouvoir lire vos pensées! Ils ont besoin que vous leur exprimiez vos souhaits, vos attentes et si vous êtes satisfait ou non de leurs services.

Ce livret expose les droits et les responsabilités qui sont vôtres, en tant que client ou cliente. Veuillez le lire à fond et remplir ensuite avec votre conseiller juridique les formulaires qui figurent à la fin. Demeurez constamment en contact avec votre juriste, fournissez-lui les renseignements dont il ou elle a besoin et n'hésitez pas à lui faire part de ce que vous pensez. Et rappelez-vous que votre conseiller juridique veille continuellement à vos intérêts.

## Ai-je besoin d'un conseiller juridique?

**U**ne conseillère ou un conseiller juridique possède des compétences et des connaissances spécialisées pour vous aider à obtenir qu'une certaine chose soit faite ou à résoudre un problème qui fait intervenir la loi. C'est une personne qui a reçu une formation en droit pour comprendre la loi et travailler dans le système juridique afin d'aider ses clients et clientes.

Les gens comptent sur l'aide d'un avocat (et, dans certains cas, sur celle d'un notaire dans la province de Québec) lorsqu'ils préparent un testament, achètent ou vendent une maison, se séparent de leur conjoint ou conjointe, démarrent une entreprise, réclament des dommages-intérêts, doivent se défendre contre des accusations criminelles, ou veulent redresser un tort... et ce ne sont que quelques-unes des nombreuses raisons que vous pourriez avoir pour demander les conseils d'un juriste.

## Qu'ont de particulier les relations professionnelles conseiller juridique-client?

**L**a protection des renseignements personnels est une caractéristique particulière des relations professionnelles entre les conseillers juridiques et leurs clients. Notre système juridique repose sur le très important principe du *secret professionnel*. (Vous trouverez une définition de tous les termes en italiques à la fin de ce livret.) Ce que vous dites à votre avocat ou à votre notaire est confidentiel et ne peut être répété sans votre permission. Pourquoi? Parce qu'un conseiller juridique ne peut pas vous représenter adéquatement et défendre vos intérêts sans connaître la vérité. Les clients doivent pouvoir parler de façon ouverte et sans crainte avec leurs avocats ou leurs notaires et leur dire tout ce qui s'est passé qui est pertinent à la situation.

Vous pouvez avoir l'assurance que vos entretiens avec votre juriste sont privés et protégés par le *secret professionnel*.

### **Conseil No 1 — Faites preuve de franchise avec votre conseiller juridique.**

Faire face à l'imprévu — quelque chose que vous lui avez caché — peut être coûteux.

## Quels sont mes droits en tant que client?

**L**es clientes et les clients ont le droit de s'attendre à un service rapide et courtois de la part de leurs avocats, avocates et notaires ainsi que du personnel des cabinets juridiques.

Les clients ont aussi le droit de se faire expliquer la loi et leurs options dans un langage qu'ils peuvent comprendre. Les conseillers juridiques ne prennent pas les décisions pour les clients. Ils donnent les renseignements juridiques dont les clients ont besoin pour prendre leurs décisions. Par exemple, les avocats doivent faire part à leurs clients des offres qui ont été faites pour régler une affaire afin qu'ils puissent décider de la façon de réagir aux offres. Votre juriste vous donnera des conseils, mais la décision vous revient.

Les clients ont le droit de connaître l'évolution de leur dossier. Parfois, les conseillers juridiques envoient à leurs clients des rapports réguliers sur ce qui s'est fait, parfois ils n'envoient un rapport que lorsqu'un fait important survient. Vous pouvez discuter du genre de rapport que vous aimeriez recevoir et de son incidence sur le coût des services lors de votre première rencontre.

En outre, les clients ont le droit de connaître le coût probable des services juridiques. Bien qu'il puisse être difficile pour votre avocat ou votre notaire de vous dire exactement le coût associé au traitement de votre dossier, il peut vous donner une estimation ainsi que des renseignements sur les facteurs qui influenceront sur le coût total des services juridiques.

### **Conseil No 2 — Posez des questions s'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas.**

Il ne faut pas hésiter ni craindre de sembler mal informé. Vous devez comprendre l'information et les conseils que votre conseiller juridique vous donne pour prendre des décisions éclairées et lui donner des consignes sur ce que vous voulez faire.

## Quelles sont mes responsabilités en tant que client?

**L**es clientes et les clients doivent dire à leurs avocats, avocates et notaires les faits et les détails qui ont trait à l'affaire. Soyez préparé pour votre première rencontre. Apportez les documents, factures, reçus ou autres renseignements qui, selon vous, pourraient être importants.

Lorsque votre conseiller juridique vous demande de dresser une liste des dépenses, de préparer un budget ou de réunir d'autres renseignements ou documents, essayez dans toute la mesure du possible de le faire de façon ordonnée et logique, et d'avoir les renseignements en main au moment opportun.

Le client doit aussi être clair avec son conseiller juridique quant à ce qu'il veut. Parfois, il vous faudra en savoir davantage au sujet de la loi et obtenir des conseils juridiques avant de pouvoir décider exactement ce que vous voulez faire. L'important, c'est de vous assurer de discuter de vos objectifs avec votre conseiller juridique et d'en reparler si quelque chose survient qui vous fait les modifier.

À l'instar de toutes les personnes qui fournissent des services, l'avocat ou le notaire s'attend à ce que vous acquittiez vos factures à temps.

### **Conseil No 3 — Soyez précis quant à ce que vous attendez de votre conseiller juridique.**

Ne faites pas l'erreur de parler de « A » alors que vous espérez avoir « B ».

## Comment est-ce que je trouve le conseiller juridique qui me convient?

**T**ous comme les médecins, les avocats, avocates et notaires ont des domaines de compétences. Vous n'iriez pas consulter un oto-rhino-laryngologiste si vous aviez des problèmes d'estomac, et vous n'iriez pas consulter un criminaliste si vous démarriez votre propre entreprise et aviez besoin de conseils en matière fiscale.

La première démarche est de penser aux raisons pour lesquelles vous avez besoin des services d'un conseiller juridique. Le fait de définir le problème vous aidera à savoir l'expérience et les compétences que vous recherchez.

Il existe de nombreuses façons de trouver un juriste. Vos amis et vos collègues de travail peuvent vous parler des avocats et des notaires qu'ils connaissent. Vous pouvez en trouver dans les Pages Jaunes. Les annonces dans les Pages Jaunes et dans les journaux locaux vous donnent des renseignements sur les domaines de compétences. Le *Barreau* (et, au Québec, la Chambre des notaires) ou l'*Association du Barreau* de votre province ou territoire peut offrir un service de référence (voir la page *Ressources*). Ces services vous donnent habituellement le nom d'un avocat (ou d'un notaire) de votre localité qui possède les compétences nécessaires pour régler votre problème. Le service de référence peut comporter une consultation gratuite d'une demi-heure.

Lorsque vous téléphonez pour prévoir une rencontre avec votre conseiller juridique, vous pouvez poser des questions quant à son expérience. Quelle est votre formation et expérience dans ce domaine du droit? Avez-vous déjà traité des affaires comme celle-ci? Si le juriste ne possède pas l'expérience dont vous avez besoin, il pourrait vous référer à un autre du même cabinet ou à un juriste de la localité qui pourrait

mieux vous servir.

Il arrive parfois qu'un avocat ne puisse pas accepter votre dossier en raison d'un *conflit d'intérêts*. Les avocats et les cabinets juridiques sont assujettis à des règles rigoureuses quant aux personnes qu'ils peuvent représenter. Par exemple, un avocat ne peut pas représenter le mari et la femme dans une affaire de divorce, ou encore la personne blessée et la personne que l'on croit responsable de la blessure dans une réclamation en dommages-intérêts. C'est la meilleure façon d'avoir la certitude qu'un avocat donne à son client une représentation pleine et juste et qu'il n'y a pas contravention aux règles du *secret professionnel*.

Dès qu'un avocat accepte votre dossier, il ne peut pas travailler pour qui que ce soit d'autre dont les intérêts dans l'affaire sont en conflit avec les vôtres.

**Conseil No 4 — Assurez-vous d'avoir le bon conseiller juridique.**

Vous devez pouvoir communiquer facilement avec votre avocat, votre avocate ou votre notaire, vous sentir libre de poser des questions et avoir l'assurance que vous pouvez travailler ensemble à l'atteinte de vos objectifs.

## Que se passe-t-il une fois que j'ai choisi un conseiller juridique?

**A**u début, votre conseiller juridique va vous demander de nombreux renseignements. Vous devez expliquer la raison pour laquelle vous avez besoin de son aide et ce que vous espérez réaliser. Selon la situation, vous pourriez devoir également apporter à votre conseiller juridique tous les documents concernant le problème. Grâce à cette information, il peut être en mesure d'expliquer la loi qui vous concerne et vous donner immédiatement vos options sur le plan juridique.

Lorsque vous demandez à un avocat — ou, au Québec, à un notaire — de rédiger pour vous un testament ou de s'occuper de la vente ou de l'achat d'une maison, par exemple, le processus est en général simple et suit habituellement un cheminement prévisible. Votre conseiller juridique pourra décrire ce à quoi vous pouvez vous attendre, ce qu'il faut faire ou les retards ou autres problèmes qui pourraient survenir.

Lorsque vous demandez l'aide d'un avocat ou d'un notaire pour régler un problème ou un différend, il se peut qu'il doive effectuer des recherches plus approfondies sur les lois qui s'appliquent ou trouver des décisions récentes des tribunaux qui ont été saisis de situations semblables à la vôtre. Un avocat ne peut pas vous garantir ce qui surviendra devant le tribunal ou lors de négociations avec d'autres parties. De nombreux facteurs peuvent influencer sur la durée de votre affaire et son aboutissement. Vous devez parler à votre avocat de façon à avoir des attentes réalistes quant à la durée et aux résultats possibles des poursuites que vous décidez d'entamer.

Une poursuite n'est pas la seule, ni souvent la meilleure, façon de régler un différend. La négociation, la médiation et l'arbitrage sont d'autres moyens pour parvenir à un règlement. Votre conseiller juridique et vous pouvez discuter *des mécanismes extrajudiciaires de règlement des conflits* qui pourraient convenir dans votre cas.

N'oubliez pas, votre conseiller juridique suit vos consignes. Lorsque vous en saurez davantage sur les lois qui s'appliquent et sur vos options, vous devrez décider de ce que vous voulez faire et lui en faire part.

**Conseil No 5 — Dressez une liste des questions que vous avez ou des renseignements que vous voulez donner à votre conseiller juridique avant de l'appeler ou de le rencontrer.**

Si vous êtes bien préparé, vous pouvez tirer le maximum de votre temps et vous assurer de ne rien oublier. Le fait de limiter le nombre et la durée de vos appels à votre conseiller juridique peut vous faire économiser de l'argent.

## Combien en coûte-t-il de recourir aux services d'un conseiller juridique?

**L**e coût pour régler votre problème d'ordre juridique est un point dont vous devez discuter avec votre conseiller juridique dès votre première rencontre. Les gens trouvent souvent que la question de l'argent n'est pas facile à aborder, mais la meilleure façon d'éviter un malentendu ou un différend relativement à la facture est d'en parler dès le départ.

Demandez à votre conseiller juridique de vous donner un coût total estimatif des services dont vous avez besoin. Quel est le coût probable? Qu'est-ce qui pourrait influencer sur le coût total, quels sont les honoraires de votre conseiller juridique? Quels sont les honoraires des autres personnes, les *parajuridiques* ou les *stagiaires*, par exemple, qui pourraient travailler à votre dossier? Quelle sera la fréquence des factures? Quelles sont les répercussions sur le plan des coûts d'autres options pour régler le problème?

Les honoraires dépendent de plusieurs facteurs, notamment :

- l'expérience, les connaissances spécialisées et les compétences du conseiller juridique
- la difficulté, la complexité et la particularité de l'affaire, qui ont toutes une incidence sur le temps et les efforts à déployer pour la régler
- le domaine du droit en cause

Les honoraires des juristes correspondent de façon générale à l'une des méthodes suivantes :

**Honoraires déterminés** — Les honoraires déterminés sont un montant établi pour une tâche précise, comme rédiger un testament ou une procuration, régler un divorce non contesté ou encore réaliser une transaction immobilière simple. Il est très probable que les conseillers juridiques optent pour les honoraires déterminés lorsqu'ils savent exactement ce qu'il y a

à faire à l'avance et lorsqu'ils peuvent prévoir le temps et les efforts nécessaires pour effectuer le travail. Une *lettre-contrat* ou *contrat de service* doit énoncer précisément la portée des services visés par les honoraires déterminés.

**Taux horaire** — Dans les affaires plus complexes et imprévisibles, il est probable que les juristes exigent des honoraires fondés sur un taux horaire — x \$ de l'heure multiplié par le nombre d'heures consacrées au dossier.

**Honoraires proportionnels** — Les honoraires du conseiller juridique constituent un pourcentage déterminé de la valeur du bien en cause. Par exemple, un avocat ou un notaire exigerait un pourcentage de la valeur de la succession au moment de régler les formalités et les questions connexes après le décès d'une personne.

**Honoraires axés sur les résultats** — Les honoraires sont déterminés au début, en fonction des résultats de l'affaire. Si celle-ci est réglée à votre satisfaction dans le délai prescrit, le conseiller juridique reçoit les honoraires sur lesquels vous vous êtes tous deux entendus. Si le résultat est différent, il recevra des honoraires différents, des honoraires réduits ou rien du tout. Dans certaines provinces, les avocats sont autorisés à demander des *honoraires conditionnels*. L'avocat reçoit un pourcentage du règlement que vous recevez suite à des négociations ou à une décision d'un tribunal. S'il n'y a pas règlement, vous ne payez à l'avocat que les *débours* et les autres frais, mais non les honoraires.

Les *débours* sont les dépenses, à l'exclusion des honoraires, qui ont trait à votre affaire. Les débours comprennent le coût des photocopies, des télécopies, des services de messagerie, les frais pour produire au tribunal des documents, les indemnités versées aux témoins ainsi que les frais versés aux organismes gouvernementaux pour obtenir des certificats, faire des recherches dans des documents ou enregistrer des documents. Demandez à votre conseiller juridique de vous donner une estimation des coûts prévus au chapitre des débours en ce qui vous concerne et vérifiez s'il y a des moyens de garder ces coûts bas.

**Conseil No 6 — Parlez argent avec votre conseiller juridique.**

Vous devez avoir une idée précise du coût des services de votre avocat, avocate ou notaire et des facteurs qui influenceront sur le coût total. Demandez ce que vous pouvez faire pour garder les honoraires et les autres coûts bas.

## Qu'est-ce qu'une lettre-contrat ou contrat de service?

**U**ne lettre-contrat ou contrat de service est une lettre que votre conseiller juridique vous envoie et que vous signez habituellement et retournez. Essentiellement, cette entente établit ce que votre conseiller juridique fera et combien cela est susceptible de vous coûter. L'entente peut comporter des renseignements sur les éléments suivants :

1. la nature du problème juridique;
2. les services que le conseiller juridique fournira;
3. les objectifs que vous avez cernés;
4. les stratégies dont votre conseiller juridique et vous avez discuté;
5. les renseignements que vous vous engagez à fournir au sujet des tâches à exécuter;
6. un énoncé des tâches que vous avez à exécuter (envoyer des documents, dresser une liste, etc.);
7. le rôle des personnes dans le cabinet juridique et ce qu'elles feront;
8. un calendrier des événements, ainsi que les facteurs qui pourraient influencer sur le calendrier;
9. une explication de la façon dont les honoraires seront calculés et des débours qui seront probablement faits;
10. un coût estimatif et les facteurs qui pourraient influencer sur le coût total des services juridiques;
11. le montant à verser immédiatement au titre de *provision*, et la portion de ce montant qui est remboursable si vous décidez de ne pas aller plus loin;
12. la pratique en matière de facturation — la fréquence à laquelle des factures vous seront envoyées ainsi que la date et le montant des intérêts qui seront imputés aux

- sommes dues;
13. une déclaration selon laquelle le conseiller juridique est dans une situation de *conflit d'intérêts* et qu'il n'acceptera pas une affaire qui créerait un conflit d'intérêts maintenant que vous avez retenu ses services;
  14. une description de la façon dont vous serez tenu au courant de l'évolution du dossier et de la façon dont on communiquera avec vous pour que vous donniez des consignes relativement à des décisions ou des étapes importantes;
  15. les mesures suivantes que le conseiller juridique prendra et à quel moment ce dernier est susceptible de communiquer avec vous de nouveau.

Une *lettre-contrat* peut être longue et détaillée, mais pas nécessairement si votre affaire est simple. Elle peut même être superflue dans certains cas. Discutez-en avec votre conseiller juridique pour voir si elle est opportune dans votre cas. Cependant, l'avantage d'une lettre-contrat est qu'il peut être facile de cerner les malentendus avant que beaucoup de travail n'ait été fait dans votre dossier. Votre conseiller juridique et vous pouvez vous entendre sur le coût associé à la rédaction et à la discussion de la lettre-contrat ou prévoir que le temps consacré à cette tâche ne sera pas facturé.

**Conseil No 7 — Vérifiez minutieusement la lettre-contrat ou le contrat de service préparé par votre conseiller juridique.**

Si vous n'êtes pas sûr d'un point ou si l'entente ne reflète pas ce que vous voulez, n'hésitez pas à en parler avec votre conseiller juridique. Vous devez tous les deux avoir une idée précise de ce que votre conseiller juridique fera pour vous.

## Que puis-je faire si je ne suis pas satisfait des services d'un conseiller juridique?

**I**l vous incombe de dire à votre avocat — et, au Québec, à votre notaire — que vous n'êtes pas satisfait de ses services. N'attendez pas la fin de l'affaire pour exprimer vos préoccupations. Plus tôt vous exprimerez ce qui vous agace, plus tôt vos préoccupations pourront être résolues. Parfois, le problème n'est qu'un simple malentendu qu'une conversation franche pourra dissiper.

Si vos préoccupations ne peuvent être réglées au téléphone, écrivez une lettre à votre conseiller juridique. (Gardez-en une copie pour vos dossiers.) Il devrait vous répondre rapidement, de préférence par écrit.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir essayé de régler la situation, ou si votre conseiller juridique ne prête pas attention à vos préoccupations ou n'essaie pas d'y trouver une solution, vous avez le droit de vous plaindre auprès de son *ordre professionnel* de votre province ou territoire (Barreau ou *Law Society* ou, au Québec, la Chambre des notaires). On vous y donnera des renseignements sur les sortes de plaintes traitées, sur le fonctionnement du processus, sur sa durée, les résultats auxquels vous pouvez vous attendre et les solutions de rechange qui s'offrent pour régler les différends lorsque l'organisme n'a pas compétence.

**Conseil No 8 — Parlez à votre conseiller juridique lorsque vous avez un problème concernant le service que vous recevez ou une inquiétude au sujet de votre affaire.**

Les problèmes ne peuvent pas se régler si vous n'en faites pas part. S'il y a quelque chose qui vous agace ou vous contrarie, dites-le.

## Que puis-je faire si j'ai l'impression que ma facture est déraisonnable?

**L**orsque votre dossier est clos, ou auparavant si vous vous êtes entendus sur une facturation mensuelle ou régulière différente, votre avocat, avocate ou notaire vous enverra une facture détaillée illustrant les honoraires, les *débours* et les autres coûts ainsi que le montant total à payer. La facture devrait détailler les services fournis et mentionner la personne qui a effectué le travail. Vérifiez dans votre *lettre-contrat* (ou *contrat de service*) si la facture reflète bien l'entente que vous aviez conclue.

S'il y a un point que vous ne comprenez pas ou si vous pensez que le total n'est pas raisonnable, faites-en part immédiatement à votre conseiller juridique. Dans la plupart des cas, vous pourrez régler la situation.

Malgré les meilleurs efforts pour éviter des surprises ou des malentendus, il se peut que votre juriste et vous ne puissiez vous entendre sur le montant total à payer. Dans ce cas, au Québec, vous devez vous adresser soit au Barreau du Québec pour les avocats, soit à la Chambre des notaires pour les notaires. Les deux *ordres professionnels* offrent des mécanismes de conciliation et d'arbitrage des comptes d'honoraires.

Dans les autres provinces, vous pouvez habituellement demander un examen indépendant de la facture de votre avocat au tribunal local. C'est ce que l'on appelle la *taxation*. Souvent, cet examen est fait sans frais, mais vous devez en faire la demande rapidement. Il peut y avoir un délai prescrit, comme 30 jours à compter de la date à laquelle vous recevez la facture. Dès qu'il est évident que votre avocat et vous ne pouvez régler le différend au sujet de la facture, communiquez avec le tribunal et demandez de parler à la personne qui s'occupe de la taxation. Il peut aussi y avoir au Barreau un service de médiation auquel votre avocat et vous pouvez recourir pour vous entendre sur la facture, et ce, habituellement sans frais.

### **Conseil No 9 — Examinez immédiatement la facture que vous recevez.**

Si vous estimez qu'elle reflète l'entente conclue, acquittez-la. Si vous avez des préoccupations, discutez-en immédiatement. Si vous ne pouvez vous entendre, envisagez sans tarder la médiation, l'arbitrage ou le service de la taxation.

## Quelle est la clé du succès d'une relation conseiller juridique-client?

**L**a communication est le facteur déterminant d'une relation conseiller juridique-client réussie. Comme pour de nombreux aspects de la vie, une relation productive commence par une bonne communication — échanges clairs, francs et sans détour de renseignements et d'idées fondés sur des faits et non sur des hypothèses. Choisissez un conseiller juridique qui communique efficacement avec vous et faites de votre mieux pour communiquer efficacement avec lui.

Dans les pages qui suivent, vous allez trouver quelques formules. Vous pouvez les utiliser pour vous aider à obtenir l'information dont vous avez besoin de votre conseiller juridique et pour jeter les bases d'une bonne communication et d'une solide relation professionnelle avec lui.

Nous espérons que les renseignements contenus dans le présent livret vous ont été utiles. Le *Barreau* ou l'Association du Barreau de votre province ou territoire a d'autres renseignements pour aider les juristes et les clients à bien travailler ensemble. Vous pouvez également trouver des renseignements utiles sur le site Web de l'Association du Barreau canadien à [www.abc.cba.org/public](http://www.abc.cba.org/public).

### **Conseil No 10 — Soyez réalistes quant à ce qu'un conseiller juridique peut faire pour vous.**

Les avocats et avocates ainsi que les notaires du Québec possèdent l'expertise et les connaissances juridiques qui peuvent vous aider si vous avez des problèmes d'ordre juridique. Mais ils ne peuvent pas déplacer de montagnes, ramener votre vie comme par enchantement à ce qu'elle était avant l'accident ni faire du conjoint d'avec qui vous divorcez une personne différente.

**Garder le contact**

Renseignements

---

---

---

---

Comment puis-je vous joindre pendant le jour?

---

---

---

---

Quel est le meilleur temps de la journée pour appeler?

---

---

---

Y a-t-il un numéro que je peux composer en cas d'urgence?

---

---

---

Qui devrais-je appeler si je veux organiser un rendez-vous?

---

---

---

Y a-t-il d'autres personnes dans le cabinet que je peux appeler pour poser des questions?

---

---

---

---

Allez-vous m'envoyer des copies de toutes les lettres que vous rédigez et de tout ce que vous recevez au sujet de mon affaire?

---

---

---

---

Comment allez-vous me faire savoir que quelque chose s'est produit? Quelle en sera l'incidence sur le coût de vos services?

---

---

---

---

Quand allez-vous de nouveau communiquer avec moi?

---

---

---

---

---

**Les étapes de mon dossier**

Quelle est la prochaine étape? Qu'est-ce que je fais ensuite?

---

---

---

---

---

Quels documents ou renseignements dois-je vous faire parvenir ou vous apporter?

---

---

---

---

---

Quelles sont les principales étapes probables?

---

---

---

---

---

Combien de temps est-ce que cela prendra?

---

---

---

---

---

**Coûts des services juridiques**

À combien estimez-vous le coût total de tout ce travail?

---

---

---

Quel est votre tarif horaire?

---

---

---

D'autres personnes seront-elles affectées à mon affaire?

---

---

---

Quel est leur taux horaire?

---

---

Quels débours êtes-vous susceptible de faire? Quel en sera le coût?

---

---

Quels autres coûts pourrait-il y avoir?

---

---

Allez-vous facturer le temps de déplacement? À quel taux horaire?

---

---

---

Allez-vous m'aviser avant de modifier votre taux horaire?

---

---

Quelle sera la fréquence de la facturation?

---

---

---

Quels renseignements comportera la facture? De combien de temps est-ce que je dispose pour acquitter la facture?

---

---

---

Y aura-t-il des intérêts si mon paiement est en retard?

---

---

---

Est-ce que je peux payer par acomptes?

---

---

**Barreau** (voir ordre professionnel)

### **Conflit d'intérêts**

Un conflit entre les intérêts de clients ou entre les intérêts d'un client et ceux du conseiller juridique. Les avocats ne doivent pas avoir de conflit d'intérêts avec leurs clients et doivent s'assurer de faire part à leurs clients de tout conflit possible. Par exemple, un avocat qui représente une partie dans un différend ne peut pas donner de conseils juridiques à une autre partie au différend.

### **Débours**

L'argent qu'un conseiller juridique consacre à des dépenses liées à votre affaire. Par exemple, des photocopies, des services de messagerie, des appels interurbains, des frais de voyage, le temps supplémentaire pour le secrétariat, les frais judiciaires, les indemnités versées aux témoins et les frais versés aux organismes gouvernementaux pour obtenir des certificats, effectuer des recherches dans des documents ou enregistrer des documents.

### **Honoraires**

Le montant versé à un avocat (et, au Québec, à un notaire) pour des conseils et des services professionnels.

### **Honoraires conditionnels**

Une méthode de facturation de rechange. Au lieu d'honoraires déterminés ou d'un taux horaire, le conseiller juridique reçoit un pourcentage d'un règlement reçu par le client. Au Canada, les règles régissant les honoraires conditionnels varient d'une province à l'autre.

### **Méthodes de facturation de rechange**

Méthodes de facturation des services qui ne sont pas fondées sur un taux horaire. Par exemple, honoraires déterminés, honoraires axés sur les résultats et honoraires conditionnels.

### **Mécanismes extrajudiciaires de règlement des conflits**

Le recours à la médiation, à l'arbitrage, à la négociation et à d'autres méthodes pour régler un différend qui serait autrement réglé devant les tribunaux.

### **Ordre professionnel** (*Law Society*)

Un organisme régissant la profession juridique. Chaque province et territoire a son propre Barreau dont le mandat et les pouvoirs sont énoncés dans la loi. Les responsabilités comportent notamment

l'établissement et l'application de normes d'éthique professionnelle ainsi que la réception de plaintes et le règlement de différends entre des clients et leurs conseillers juridiques. Tous les avocats qui travaillent dans une province ou un territoire doivent appartenir au Barreau local. Au Québec, les notaires appartiennent à la Chambre des notaires.

### **Parajuridique**

Une personne formée pour exécuter certaines fonctions ayant trait au droit ou pour assister un conseiller juridique. On les appelle aussi techniciens juridiques.

### **Provision**

Dans le cas de clients qui ont souvent recours aux services d'un conseiller juridique, un montant mensuel fixe payé pour s'assurer de la disponibilité de ses services. Dans le cas des clients qui ont recours à un conseiller juridique à l'occasion, une provision est un dépôt — un montant payé à l'avance pour les services du conseiller juridique. La provision sera déduite de la facture finale.

### **Secret professionnel**

L'obligation juridique et éthique qu'un avocat, ou un notaire du Québec, a de garder confidentielle l'information touchant les affaires de sa cliente ou de son client. Il existe des règles strictes concernant les circonstances dans lesquelles il peut divulguer des renseignements confidentiels touchant un client.

### **Stagiaire**

Un étudiant ou une étudiante qui a terminé ses études en droit et qui est en train d'acquérir de l'expérience pratique en travaillant auprès d'un avocat ou, au Québec, d'un notaire. Une période de stage est nécessaire avant d'être admis à un Barreau ou à la Chambre des notaires du Québec. Les stagiaires aident souvent les juristes en interviewant des clients, en effectuant des recherches, en produisant des documents au tribunal et en effectuant du travail de salle d'audience.

### **Taxation**

L'examen de la facture d'une avocate ou d'un avocat par une ou un fonctionnaire du tribunal pour déterminer si la facture est juste et raisonnable. La taxation se fait à la demande d'un client qui n'est pas d'accord avec la facture d'un avocat.

Au Québec, il faut plutôt s'adresser soit au Barreau du Québec, soit à la Chambre des notaires.

# Ressources

## LES BARREAUX DANS L'ENSEMBLE DU CANADA

### Law Society of British Columbia

(604) 669-2533

[www.lsbcc.org](http://www.lsbcc.org)

### Law Society of Yukon

(867) 668-4231

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

### Law Society of Alberta

(403) 229-4700

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

### Law Society of the Northwest Territories

(403) 873-3838

[www.lawsociety.nt.ca](http://www.lawsociety.nt.ca)

### Law Society of Saskatchewan

(306) 569-8248

[www.lawsociety.sk.ca](http://www.lawsociety.sk.ca)

### Law Society of Manitoba

(204) 942-5571

[www.lawsociety.mb.ca](http://www.lawsociety.mb.ca)

### Law Society of Nunavut

(867) 979-2330

<http://lawsociety.nu.ca>

### Barreau du Haut-Canada (Ontario)

(416) 947-3300

[www.lsuc.on.ca](http://www.lsuc.on.ca)

### Chambre des notaires du Québec

(819) 879-2911

[www.cdnq.org](http://www.cdnq.org)

### Barreau du Québec

(514) 954-3400

[www.barreau.qc.ca](http://www.barreau.qc.ca)

### Barreau du Nouveau-Brunswick

(506) 458-8540

[www.lawsociety.nb.ca](http://www.lawsociety.nb.ca)

### Nova Scotia Barristers' Society

(902) 422-1491

[www.nsbs.ns.ca](http://www.nsbs.ns.ca)

### Law Society of Prince Edward Island

(902) 566-1666

### Law Society of Newfoundland

(709) 722-4740

[www.lawsociety.nf.ca](http://www.lawsociety.nf.ca)

### Renseignements additionnels au sujet des Barreaux

[www.abc.cba.org/Info/faq\\_f/](http://www.abc.cba.org/Info/faq_f/barreaux.asp)

[barreaux.asp](http://barreaux.asp)

## ORGANISMES SPÉCIALISÉS DANS L'INFORMATION JURIDIQUE DU PUBLIC

**Public Legal Information  
Association of Newfoundland**  
(709) 722-2643  
[www.publiclegalinfo.com](http://www.publiclegalinfo.com)

**Community Legal Information  
Association of P.E.I.**  
(902) 892-0853  
[www.isn.net/~cliapei](http://www.isn.net/~cliapei)

**Legal Information Society  
of Nova Scotia**  
(902) 454-2198  
[www.legalinfo.org](http://www.legalinfo.org)

**Service public d'éducation et  
d'information juridiques du  
Nouveau-Brunswick**  
(506) 453-5369  
[www.legal-info-legale.nb.ca](http://www.legal-info-legale.nb.ca)

**Éducaloi (Québec)**  
(514) 954-3400  
[www.educaloi.qc.ca](http://www.educaloi.qc.ca)

**Community Legal Education  
Ontario**  
(416) 408-4420  
[www.cleo.on.ca](http://www.cleo.on.ca)

**Community Legal Education  
Association of Manitoba**  
(204) 943-2382  
[www.acjnet.org/white/clea](http://www.acjnet.org/white/clea)

**Public Legal Education Association  
of Saskatchewan**  
(306) 653-1868  
[www.plea.org](http://www.plea.org)

**Public Legal Education Network  
of Alberta**  
(403) 343-3712  
<http://plena.org/>

**Legal Services Society  
of British Columbia**  
(604) 601-6000  
[www.vcn.bc.ca/lssbc](http://www.vcn.bc.ca/lssbc)

**Services de référence**  
[www.abc.cba.org/Info/faq\\_f/  
reference.asp](http://www.abc.cba.org/Info/faq_f/reference.asp)

## En résumé...

**Conseil No 1** — Faites preuve de franchise avec votre conseiller juridique. Faire face à l'imprévu — quelque chose que vous lui avez caché — peut être coûteux.

**Conseil No 2** — Posez des questions s'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas. Il ne faut pas hésiter ni craindre de sembler mal informé. Vous devez comprendre l'information et les conseils que votre conseiller juridique vous donne pour prendre des décisions éclairées et lui donner des consignes sur ce que vous voulez faire.

**Conseil No 3** — Soyez précis quant à ce que vous attendez de votre conseiller juridique. Ne faites pas l'erreur de parler de « A » alors que vous espérez avoir « B ».

**Conseil No 4** — Assurez-vous d'avoir le bon conseiller juridique. Vous devez pouvoir communiquer facilement avec votre avocat, votre avocate ou votre notaire, vous sentir libre de poser des questions et avoir l'assurance que vous pouvez travailler ensemble à l'atteinte de vos objectifs.

**Conseil No 5** — Dressez une liste des questions que vous avez ou des renseignements que vous voulez donner à votre conseiller juridique avant de l'appeler ou de le rencontrer. Si vous êtes bien préparé, vous pouvez tirer le maximum de votre temps et vous assurer de ne rien oublier. Le fait de limiter le nombre et la durée de vos appels à votre conseiller juridique peut vous faire économiser de l'argent.

**Conseil No 6** — Parlez argent avec votre conseiller juridique. Vous devez avoir une idée précise du coût des services de votre avocat, avocate ou notaire et des facteurs qui influenceront sur le

coût total. Demandez ce que vous pouvez faire pour garder les honoraires et les autres coûts bas.

**Conseil No 7** — Vérifiez minutieusement la lettre-contrat ou le contrat de service préparé par votre conseiller juridique. Si vous n'êtes pas sûr d'un point ou si l'entente ne reflète pas ce que vous voulez, n'hésitez pas à en parler avec votre conseiller juridique. Vous devez tous les deux avoir une idée précise de ce que votre conseiller juridique fera pour vous.

**Conseil No 8** — Parlez à votre conseiller juridique lorsque vous avez un problème concernant le service que vous recevez ou une inquiétude au sujet de votre affaire. Les problèmes ne peuvent pas se régler si vous n'en faites pas part. S'il y a quelque chose qui vous agace ou vous contrarie, ditesle.

**Conseil No 9** — Examinez immédiatement la facture que vous recevez. Si vous estimez qu'elle reflète l'entente conclue, acquittez-la. Si vous avez des préoccupations, discutez-en immédiatement. Si vous ne pouvez vous entendre, envisagez sans tarder la médiation, l'arbitrage ou le service de la taxation.

**Conseil No 10** — Soyez réalistes quant à ce qu'un conseiller juridique peut faire pour vous. Les avocats et avocates ainsi que les notaires du Québec possèdent l'expertise et les connaissances juridiques qui peuvent vous aider si vous avez des problèmes d'ordre juridique. Mais ils ne peuvent pas déplacer de montagnes, ramener votre vie comme par enchantement à ce qu'elle était avant l'accident ni faire du conjoint d'avec qui vous divorcez une personne différente.

NOTES:

---

---

---

---

---