



Décembre 2025



Judith Guérin
Coordonnatrice aux activités de prévention
judith.querin@farpbq.ca



Émilie Chevrier
Avocate aux activités de prévention
emilie.chevrier@farpbq.ca

Top trois des fautes à l'origine des réclamations : quoi faire pour y remédier?

L'analyse des dossiers traités au Fonds entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2025 révèle une constante : la majorité des réclamations ne découlent pas d'une erreur de droit, mais plutôt de difficultés liées à la gestion de la pratique.

Nos statistiques parlent d'elles-mêmes :

- Près de 40 % des réclamations découlent d'une exécution inappropriée du mandat;
- 14 % du non-respect des délais;
- 11 % de l'abus de procédure.

La prévention repose sur une discipline quotidienne : documenter, planifier et communiquer avec rigueur. Peu importe l'étape de votre carrière, ces principes demeurent au cœur d'une pratique professionnelle et sécuritaire.

Les sections qui suivent présentent, pour chacune de ces trois fautes, des mesures préventives concrètes pouvant guider votre pratique.

1. Exécution inappropriée du mandat : un enjeu de clarté et de suivi

Les réclamations liées à l'exécution du mandat découlent souvent d'un écart entre les attentes de la clientèle et les gestes posés par l'avocat ou l'avocate : mandat mal défini, communications incomplètes ou absence de validation avant une décision importante.

Dans ces situations, la perception de la clientèle devient la mesure du travail accompli, un terrain où le risque de reproche augmente rapidement.

Ainsi, la prévention s'appuie sur deux piliers : une documentation rigoureuse et une communication constante à chaque étape du mandat.

Mesures préventives :

- ✓ Définissez par écrit la nature et l'étendue du mandat, ce qui en est exclu ainsi que les modalités financières, afin que vous et votre clientèle partagiez la même compréhension de vos obligations respectives.

Au besoin, référez-vous au modèle de [convention de mandat et d'honoraires](#) du Barreau du Québec.

- ✓ Consignez les instructions de la clientèle, les décisions stratégiques, les conseils donnés, y compris ceux que le client ou la cliente a choisi d'ignorer.

Ces traces reflètent votre rigueur et témoignent de l'accomplissement de votre devoir de conseil.

- ✓ Clôturez le mandat par une lettre résumant les démarches accomplies et retournez le dossier à la clientèle, tout en conservant une copie pour vos dossiers.

Ce dernier contact confirme la fin du mandat et met en valeur la qualité et la portée des services professionnels rendus.

2. Non-respect des délais : la nécessité d'une rigueur organisationnelle

Le non-respect des délais peut avoir des conséquences irréversibles pour la clientèle, notamment la perte d'un droit.

Dans la plupart des dossiers analysés par le Fonds d'assurance, le retard s'explique par des facteurs humains : rappels défaillants, coordination insuffisante ou absence de suivi.

Ces situations mettent en lumière des défis d'organisation et rappellent l'importance d'une structure de travail claire et partagée.

Mesures préventives :

- ✓ Identifiez les échéances auxquelles vos dossiers sont soumis.

Le [Tableau des prescriptions extinctives et autres délais](#) demeure une ressource précieuse.

- ✓ Utilisez un système fiable de suivi des échéances : calendrier électronique, rappels multiples et révision périodique de vos dossiers.

La liste de contrôle intitulée [Gestion des délais](#) peut vous aider à structurer ce processus.

- ✓ Lors du travail en équipe, inscrivez à votre agenda l'ensemble des délais du dossier et veillez à la réalisation des tâches, même celles confiées à d'autres collègues.

- ✓ Prévoyez une procédure de continuité pour assurer le suivi des dossiers en cas d'absence prolongée ou de départ d'un ou d'une collègue.

3. Abus de procédure : coopération et respect du principe de proportionnalité

Les articles 18 à 20 du *Code de procédure civile* (« C.p.c. »)¹ rappellent que chaque démarche judiciaire doit favoriser la résolution du litige, non l'alourdir.

Or, plusieurs réclamations pour abus de procédure résultent d'un excès de combativité ou d'un usage disproportionné des moyens procéduraux. Défendre avec vigueur les intérêts de la clientèle fait partie intégrante du rôle de l'avocat ou de l'avocate², mais cette vigueur doit s'exercer dans le respect des principes de proportionnalité et de coopération.

Mesures préventives :

- ✓ Préservez votre indépendance professionnelle. L'article 41 du *Code de déontologie des avocats* (« C.d.a. »)³ vous impose de dissuader la clientèle d'intenter une procédure abusive, de lui expliquer les conséquences et, au besoin, de refuser d'agir.
- ✓ Maîtrisez votre théorie de la cause. Comprendre clairement le cadre juridique et la preuve à administrer vous évitera de multiplier les démarches inutiles.
- ✓ Informez la clientèle avec transparence. Expliquez les forces et les faiblesses du dossier, proposez des solutions réalistes et confirmez ces échanges par écrit.
- ✓ Maintenez une attitude professionnelle et respectueuse. Le litige oppose les parties, non leurs avocats et avocates. Une approche fondée sur la courtoisie et la collaboration sert toujours mieux la clientèle et la justice que la confrontation.
- ✓ Cessez d'occuper. Si la clientèle persiste à vouloir introduire des procédures excessives malgré vos mises en garde, mettez fin au mandat conformément aux articles 48 C.d.a.⁴ et 194 C.p.c.⁵

La prévention ne repose pas uniquement sur les connaissances juridiques, mais sur la constance des bons réflexes. Chaque mandat, chaque échéance et chaque décision procédurale offrent l'occasion de renforcer la confiance de la clientèle et de consolider sa pratique.

Exercer avec rigueur et humanité demeure, à tout stade de la carrière, la meilleure défense de l'avocat et l'avocate.

¹ *Code de procédure civile*, RLRQ, c. C-25.01, art. 18 à 20.

² *Code de déontologie des avocats*, RLRQ, c. B-1, r. 3.1, art. 20 et 23.

³ *Id.*, art. 41.

⁴ *Id.*, art. 48.

⁵ *Code de procédure civile, préc.*, note 1, art. 194.