



Novembre 2025



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



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

Cultiver la relation avocat(e)-client(e) : un jardin à entretenir

Si vous êtes un amateur ou une amatrice de jardinage, vous savez qu'un jardin prospère grâce à l'attention régulière que vous lui portez. Si vous négligez de préparer le sol, de désherber ou d'arroser, les mauvaises herbes prolifèrent et les récoltes se perdent.

La relation d'un ou d'une juriste avec sa clientèle n'est pas si différente : elle demande constance, soins et vigilance.

Préparer le terrain : l'instauration de fondations solides

Que vous débutiez en pratique ou que vous cumuliez plusieurs années d'expérience, bien préparer le terrain demeure essentiel. Comme un jardinier ou une jardinière qui choisit les semences adaptées, le ou la juriste doit poser des assises claires au mandat. Plusieurs comportements concrets contribuent à y parvenir :

- **Précisez le mandat par écrit.** Décrivez la nature, l'étendue du mandat confié, ce qui en est exclu ainsi que les modalités financières liées aux services rendus. Ce document encadre les obligations de chacune des parties et contribue à prévenir les malentendus. Pour vous guider, le modèle de [Convention de mandat et d'honoraires](#) en langage clair du Barreau du Québec constitue une référence.
- **Prenez le temps d'expliquer le déroulement du processus judiciaire et de planifier les grandes étapes.** Remettez un échéancier écrit à votre clientèle afin qu'elle puisse repérer les étapes à venir, comprendre celles qui lui incombent et suivre l'avancement du dossier. Une telle démarche décroît le stress lié à l'incertitude et renforce la confiance.
- **Gérez les attentes de la clientèle pour vous assurer que celles-ci demeurent réalistes et atteignables.** Mieux vaut aborder rapidement les attentes irréalistes que de les laisser s'enraciner.
- **Discutez sans délai ni détour des faiblesses identifiées dans le dossier.** Faites suivre votre discussion de l'envoi d'une opinion écrite sur les chances de succès de l'affaire confiée.

- **Proposez des solutions réalistes et adaptées à la situation, aux besoins et objectifs du client ou de la cliente.**

Un entretien régulier : la communication

Comme un jardin qui a besoin d'eau et d'attention pour s'épanouir, la relation avec la clientèle exige un entretien régulier et une communication soutenue. Des échanges clairs et continus favorisent la compréhension mutuelle et permettent à chacune des parties de rester alignée sur les objectifs du mandat.

En ce sens, chaque étape importante du dossier devrait faire l'objet d'une confirmation écrite. Ainsi, voici quelques suggestions qui favorisent la solidité de vos relations professionnelles :

- **Confirmez les points discutés verbalement.** À la suite d'une conversation importante, transmettez un courriel ou une lettre récapitulative précisant les conseils donnés (même ceux non retenus par la clientèle), les instructions reçues et les décisions arrêtées. Cela permet de corriger rapidement toute méprise et de garder une trace en cas de divergence de mémoire.
- **Informez la clientèle de toute offre de règlement.** Précisez vos recommandations, les raisons qui les motivent et les conséquences possibles d'un refus. De même, avant d'accepter une offre, obtenez toujours une autorisation écrite confirmant l'accord du client ou de la cliente.
- **Consignez les décisions qui influent sur les attentes de la clientèle.** Qu'il s'agisse d'une expertise, d'une procédure ou d'un appel, confirmez par écrit les avis transmis, les choix effectués et leurs impacts potentiels.
- **Expliquez les éventualités propres au processus judiciaire.** Informez la clientèle des situations susceptibles de survenir au cours du dossier : par exemple, une demande reconventionnelle de la partie adverse, une condamnation possible aux frais de justice (article 340 C.p.c.)¹ ou, dans certains cas, aux honoraires extrajudiciaires en raison de manquements importants au déroulement de l'instance (article 342 C.p.c.)². Ces explications favorisent une meilleure compréhension des risques associés à la judiciarisation du dossier et réduisent les surprises désagréables.

Désherber : la prévention

Laisser une mauvaise herbe grandir, c'est courir le risque qu'elle envahisse tout le jardin.

Dans la pratique, cela correspond à ces petits retards ou oublis qui s'accumulent : reporter un appel, remettre une vérification de délai ou repousser une clarification importante avec le client ou la cliente.

Au Fonds d'assurance, nous constatons que, bien souvent, les reproches formulés ne portent pas sur la qualité des services rendus, mais sur la manière dont ils l'ont été. Une clientèle qui peine à joindre son avocat ou son avocate, ou qui demeure dans l'incertitude quant à l'évolution de son dossier, est plus

¹ Code de procédure civile, RLRQ, c. C-25.01, art. 340.

² *Id.*, art. 342.

susceptible de tirer des conclusions défavorables que celle ayant bénéficié d'un accompagnement attentif et régulier.

Le désherbage passe aussi par la transparence. Si des éléments défavorables émergent en cours de dossier, par exemple, un témoignage incohérent ou un jugement récent contraire à la position défendue, informez-en votre clientèle par écrit sans délai. Expliquer clairement les impacts et envisager les solutions possibles permet d'éviter que l'incompréhension ou la surprise ne prennent racine.

La prévention repose avant tout sur la proactivité. Mettez-vous dans « les souliers » de votre clientèle : quelles informations lui sont nécessaires pour comprendre le déroulement du dossier et prendre des décisions éclairées? Si vous étiez à sa place, quelles communications ou suivis vous apporteraient de la clarté et rendraient votre expérience plus satisfaisante?

La récolte : une pratique durable

Un jardin bien soigné récompense le travail du jardinier ou de la jardinière. De la même façon, une relation avocat(e)-client(e) cultivée avec rigueur et transparence porte fruit : une clientèle satisfaite, des liens professionnels durables et des risques en responsabilité réduits.

La prévention, c'est avant tout la promesse d'une récolte saine — pour l'avocat et l'avocate comme pour sa clientèle.