Praeventio

Assurance responsabilité professionnelle Barreau

Août 2025

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

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

De l'incertitude à la confiance grâce à la prévisibilité relationnelle

Au-delà du résultat final d'un dossier, la qualité des services juridiques repose en grande partie sur la perception et le vécu de la clientèle tout au long du mandat.

Face à l'incertitude qui peut entourer l'issue juridique, vos clients et vos clientes recherchent un repère à la fois humain et professionnel.

Qu'est-ce que la prévisibilité relationnelle?

La prévisibilité relationnelle évoque l'idée d'une structure qui permet à la clientèle d'anticiper avec confiance la manière dont son avocat ou son avocate interagira avec elle dans le cadre du dossier.

Elle contribue significativement à :

- une expérience positive,
- une collaboration harmonieuse,
- une satisfaction accrue de la clientèle, et
- une réduction des reproches en responsabilité professionnelle.

Voici les principaux leviers de mise en œuvre de cette approche :

◈ Clarifier les rôles

En tant que membre du Barreau du Québec, votre rôle est de conseiller et non de prendre les décisions en lieu et place de votre clientèle. Vous n'êtes ni coach de vie, ni thérapeute et votre intervention ne relève pas de la magie. Indiquez clairement ce que vos clients et vos clientes peuvent - et ne peuvent pas - attendre de vous.

De façon complémentaire, précisez ce que vous attendez de la clientèle (par exemple, collaborer activement, fournir des informations complètes et respecter les échéances convenues).

Cette clarification mutuelle soutient une relation professionnelle efficace.

Définir le mandat et les étapes clés

Vous devez expliquer clairement la nature, l'étendue, le coût et les limites de vos services[1], ainsi que les différentes étapes du processus judiciaire.

Complétez vos informations orales par un document écrit. Ce support renforce le sentiment de sécurité de votre clientèle qui peut s'y référer au besoin.

Le Barreau du Québec met à votre disposition un modèle de *Contrat de services et de frais professionnels*.

Une feuille de route, un calendrier, une chronologie, un tableau visuel ou un schéma (par exemple une ligne de temps) est également un outil précieux pour faciliter la compréhension du parcours.

Assurer une transparence financière

Une personne peut difficilement comprendre et apprécier la valeur de vos services sans des modalités financières clairement établies dès le début du dossier. Cela implique d'abord d'informer la clientèle du coût prévisible de vos services et d'obtenir son accord avant de convenir du mandat[2].

En cours de mandat, transmettez des factures détaillées à intervalles réguliers et signalez sans délai toute circonstance susceptible d'entraîner des modifications significatives à votre estimation initiale[3].

Ces mesures réduisent l'effet anxiogène que peuvent provoquer des factures imprévues ou élevées et facilitent l'anticipation et la gestion des coûts par la clientèle.

Structurer la communication

Vous devez rendre compte, périodiquement ou sur demande, de l'évolution du dossier[4].

Au début du mandat, il est important de planifier les communications en précisant notamment à la clientèle :

- la fréquence à laquelle elle recevra des mises à jour,
- vos disponibilités (par exemple, pendant les heures normales du bureau), et
- votre délai de réponse aux courriels et appels (par exemple, 48 heures ouvrables).

Ces éléments peuvent être ajoutés dans la convention de mandat et contribuent à instaurer un climat prévisible et rassurant. Cela évite entre autres que votre silence ne suscite de l'inquiétude ou soit perçu comme un désengagement du dossier.

---

[1] *Code de déontologie des avocats*, RLRQ, c. B-1, r. 3.1, art. 38.
[2] *Id.*, art. 99.
[3] *Id.*, art. 99.
[4] *Id.*, art. 40.

Par ailleurs, rappelez à votre clientèle que les échanges sont confidentiels et protégés par le secret professionnel, ce qui favorise une expression libre, complète et sincère[5].

Prenez également l'habitude de conclure chaque rencontre ou appel en indiquant clairement la date prévue pour votre prochaine communication. Transmettez ensuite un résumé écrit des principaux points abordés. Ce document constitue un point de référence pour le client ou la cliente qui peut s'y fier en cas d'oubli ou d'incertitude.

◈ Faire preuve de fiabilité

La clientèle doit pouvoir se fier à votre parole, à votre engagement et à vos compétences. Honorez vos rendez-vous, respectez ce que vous avez dit que vous feriez[6] et communiquez avec franchise et honnêteté[7].

La prévisibilité relationnelle s'appuie sur une attitude constante, des interventions cohérentes et une rigueur soutenue dans la pratique du droit.

Et si, le temps d'un instant, vous adoptiez le point de vue de votre clientèle : comment percevriez-vous et vivriez-vous vos propres services juridiques?

Attribution :

Cet article a été conçu en utilisant une image créée par Freepik de Flaticon : https://www.flaticon.com/free-icons/execution.

[5] *Id.*, art. 20, 60 et s.
[6] *Id.*, art. 44.
[7] *Id.*, art. 37.