



Guide pratique

Vos devoirs et vos obligations
déontologiques

A stylized illustration of a large, white, geometric staircase in a modern, minimalist setting. Several people are depicted at different levels of the stairs: one person stands at the top left pointing at a whiteboard; another sits on a step; a third walks up; a fourth stands on a lower step; and others are visible further down. The background features large, light-colored geometric shapes, including a prominent circular wall element. The overall color palette is muted, with greys, whites, and soft blues, accented by the colors of the people's clothing.

Ce guide pratique

a pour but d'illustrer concrètement certains des devoirs et des obligations déontologiques dans le quotidien de l'exercice de la profession d'avocat et d'avocate. À l'aide des exemples fournis, vous pourrez évaluer dans quelle mesure vos pratiques et vos systèmes de gestion intègrent vos devoirs et obligations.

ISBN (PDF) : 978-2-925336-36-5

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2025



Table des matières

Le devoir de compétence

Articles 20 à 23 du *Code de déontologie des avocats*

4

Les devoirs liés au mandat

Articles 27 à 59 du *Code de déontologie des avocats*

5

Les communications publiques

Articles 12 et 17 à 19 du *Code de déontologie des avocats*

6

Le devoir de confidentialité

Articles 60 à 70 du *Code de déontologie des avocats*

Règlement sur la comptabilité et les normes d'exercice professionnel des avocats, art. 5 et 17

7

Le conflit d'intérêts

Articles 71 à 93 du *Code de déontologie des avocats*

7

La conservation des sommes et autres biens

Articles 94 à 98 du *Code de déontologie des avocats*

Règlement sur la comptabilité et les normes d'exercice professionnel des avocats, art. 43

8

Les honoraires et débours

Articles 99 à 110 du *Code de déontologie des avocats*

8

Les devoirs envers l'administration de la justice et de la profession

Articles 111 à 153 du *Code de déontologie des avocats*

9

Le devoir de compétence

Articles 20 à 23 du *Code de déontologie des avocats*

1. Acquisition et maintien des connaissances et des compétences

Mettre en place un système pour développer et actualiser :

- les connaissances et les compétences juridiques pertinentes à la pratique;
- les connaissances et les compétences en gestion de la pratique;
- les connaissances et les compétences relatives aux technologies de l'information (TI) utilisées dans le cadre de la pratique.

Exemples

- S'abonner à des publications, à des réseaux professionnels ou à des systèmes d'alerte électroniques dans vos domaines de pratique.
- Être à l'affut des développements technologiques qui pourraient avoir un impact sur votre pratique (intelligence artificielle, projet Lexius, etc.) et les intégrer au fur et à mesure.
- Planifier vos activités de formation continue dans les prévisions budgétaires et les inscrire à l'agenda.
- Maîtriser les outils de recherche juridique (en le faisant vous-même ou en désignant quelqu'un de votre équipe dans ce but) ou recourir à des services de recherche établis.
- Mettre en place un système de rétroaction pour évaluer le rendement et les besoins de formation de personnel.

2. Respect des obligations déontologiques et réglementaires

Avoir un système en place qui assure la connaissance et le respect des obligations déontologiques applicables à l'exercice de la profession.

Exemples

- Prendre connaissance des avis et des publications du Barreau du Québec.
- Utiliser les formulaires et les modèles prescrits pour la comptabilité et les normes d'exercice.
- Mettre en place des processus qui assurent la sécurité de l'information, la gestion des documents électroniques et la protection des données.
- Contacter la ligne Info-Déonto (1 844 954-3420), au besoin ou pour toute question en matière de déontologie.

3. Utilisation de modèles standardisés

Utiliser, lorsque c'est pertinent, des modèles standardisés et s'assurer de leur conformité et de leur mise à jour.

4. Gestion des délais légaux

Mettre en place un système pour assurer le respect des délais légaux dans vos dossiers, incluant les prescriptions extinctives. Ce système doit être connu et utilisé par le personnel concerné.

5. Prévention de la surcharge de travail

Adopter des mesures pour éviter la surcharge de travail et les autres conditions susceptibles de compromettre la qualité des services offerts.

6. Prise en compte des facteurs de vulnérabilité

Dès son acceptation et lors de toutes les étapes d'un mandat, adopter des mesures qui prennent en compte les facteurs de vulnérabilité de vos clients et clientes ou d'autres personnes au dossier, comme l'âge, le handicap, le statut socio-économique, l'origine ethnique ou l'appartenance à un autre groupe minoritaire ou marginalisé.

Exemples

- Tenir une liste à jour de ressources vers lesquelles diriger une personne vulnérable au besoin.
- Se former ou recourir à des outils pour développer des compétences linguistiques et culturelles.

Les devoirs liés au mandat

Articles 27 à 59 du *Code de déontologie des avocats*

1. Acceptation ou attribution des mandats

Mettre en place un système qui évalue les éléments suivants avant d'accepter ou d'attribuer un mandat :

- l'expertise nécessaire;
- le temps requis;
- les disponibilités du personnel ou des ressources externes;
- les conflits d'intérêts réels ou potentiels.

2. Utilisation de modèles standardisés

Utiliser des modèles standardisés conformes et à jour, lorsque pertinent.

3. Politique de communication avec les clients

Adopter une politique de communication, idéalement écrite, expliquée aux clients et connue du personnel concerné.

Cette politique devrait inclure :

- la communication des moyens disponibles pour régler le différend, et ce, tout au long du mandat (art. 42 du *Code de déontologie des avocats*);
- les modalités pour gérer les retours d'appels, courriels et autres communications de votre clientèle;
- les modalités de transmission des instructions, correspondances, procédures, offres, rapports d'étapes, états de compte et autres éléments importants du dossier;
- l'obligation de communiquer tout fait, omission ou circonstance pouvant porter préjudice aux droits ou recours du client ou de la cliente (art. 47 du *Code de déontologie des avocats*).

4. Évaluation de la satisfaction de la clientèle et traitement des plaintes

Mettre en place un processus structuré pour :

- évaluer la satisfaction des clients et des clientes;
- répondre aux plaintes efficacement.

Exemples

- Expliquer l'état de compte final au moment de sa transmission au client ou à la cliente.
- Recueillir les commentaires et les suggestions des clients et des clientes au moyen de sondages ou autres, en cours ou en fin de mandat.

5. Adaptation du langage utilisé avec la clientèle

Utiliser un langage clair et accessible, adapté au profil des clients et des clientes, tant à l'oral qu'à l'écrit. Toujours communiquer de manière franche et honnête avec la clientèle.

Exemples

- Éviter le jargon juridique.
- Recourir à des ressources pour surmonter les barrières linguistiques ou les enjeux de communication liés aux différences culturelles, si nécessaire.
- Mettre en place des communications inclusives visant les personnes LGBT (lesbienne, gai, bisexuel ou bisexuelle, trans).



Pour des trucs pratiques, consultez le guide du Barreau du Québec [Droits des personnes LGBT en contexte de prestation de services juridiques : ce qu'il faut savoir](#).

Les communications publiques

Articles 12 et 17 à 19 du *Code de déontologie des avocats*

1. Politique sur les communications publiques

Mettre en place une politique, idéalement écrite, pour encadrer :

- les communications avec les médias;
- les communications sur les réseaux sociaux ou autres plateformes publiques.

Bonnes pratiques

- S'assurer que cette politique est connue du personnel concerné.
- Mettre la politique à jour périodiquement pour rester en phase avec les évolutions des pratiques et des outils de communication.

Le devoir de confidentialité

Articles 60 à 70 du *Code de déontologie des avocats*

Règlement sur la comptabilité et les normes d'exercice professionnel des avocats, art. 5 et 17

1. Assurer la confidentialité des informations

Mettre en place des mesures connues du personnel pour protéger la confidentialité des informations.

Exemples

- Aménager les locaux de manière à garantir la confidentialité des échanges avec les clients et les clientes ou tout échange concernant ceux-ci.
- Restreindre l'accès aux dossiers physiques et numériques au personnel autorisé.
- Faire signer un engagement de confidentialité aux membres du personnel.

2. Politique sur l'utilisation des technologies de l'information (TI)

Élaborer une politique sur l'utilisation des technologies de l'information (TI) qui documente les mesures de sécurité pour protéger votre réseau informatique, incluant les téléphones intelligents, les tablettes, et le télétravail ou le travail effectué en déplacement.

Exemples

- Protéger les communications avec les clients et les clientes par un mot de passe, un réseau fermé sécurisé ou un chiffrement.
- Réserver l'accès aux documents électroniques et aux courriels uniquement aux personnes concernées.
- Faire signer un engagement de confidentialité aux membres du personnel.

3. Communication de renseignements confidentiels

Mettre en place un processus conforme au *Code de déontologie des avocats* pour la communication de renseignements confidentiels lorsque nécessaire.

Le conflit d'intérêts

Articles 71 à 93 du *Code de déontologie des avocats*

1. Système de repérage des conflits d'intérêts

Mettre en place un système de vérification systématique des conflits d'intérêts réels ou potentiels en consultant les données des dossiers actifs ou fermés de votre cabinet.

Cette vérification est faite de façon systématique, notamment dans les situations suivantes :

- avant d'accepter un nouveau mandat;
- avant d'agir pour plus d'un client ou cliente dans un mandat commun (art. 83 à 86 du *Code de déontologie des avocats*);
- lorsqu'une nouvelle partie s'ajoute dans un dossier;
- lors de l'embauche d'une nouvelle ressource dans votre organisation (art. 89 du *Code de déontologie des avocats*);
- avant d'agir contre un ancien client ou une ancienne cliente (art. 87 et 88 du *Code de déontologie des avocats*).

2. Gestion des conflits d'intérêts

Mettre en place des processus pour gérer les situations de conflits d'intérêts.

Exemples

- Désigner une personne-ressource pour ces situations.
- Recourir à la ligne Info-Déonto pour obtenir des conseils.

3. Politique sur les avocats administrateurs ou les avocates administratrices

Adopter une politique encadrant les obligations des avocats et des avocates de l'organisation qui agissent comme administrateurs ou administratrices d'entreprises ou de personnes morales sans but lucratif.

La conservation des sommes et autres biens

Articles 94 à 98 du *Code de déontologie des avocats*

Règlement sur la comptabilité et les normes d'exercice professionnel des avocats, art. 43

1. Système de comptabilité des sommes détenues en fidéicommis

Mettre en place un système de comptabilité conforme à la réglementation en vigueur pour les sommes détenues en fidéicommis. Utiliser les formulaires prescrits à cet effet.

2. Politique sur la gestion des autres biens détenus en fidéicommis

Adopter une politique encadrant la gestion des biens autres que des sommes d'argent détenues en fidéicommis.

Exemple

- Tenir un registre des autres biens détenus en fidéicommis.

3. Mesures de contrôle interne pour prévenir l'appropriation

Mettre en œuvre des mesures de contrôle interne pour prévenir toute appropriation des fonds ou des biens détenus.

Exemples

- Offrir des formations aux personnes responsables de la comptabilité.
- Effectuer un suivi régulier des cartes clients et de la comptabilité.
- Attendre la fin du délai de compensation des chèques avant d'assurer la disponibilité des fonds.

Les honoraires et débours

Articles 99 à 110 du *Code de déontologie des avocats*

1. Modèle standardisé de convention d'honoraires

Utiliser un modèle standardisé pour la convention d'honoraires et en assurer la conformité et la mise à jour. Le Barreau du Québec met d'ailleurs à la disposition des membres un [modèle de convention rédigée en langage clair](#).

Bonnes pratiques

- Consulter le Service de la qualité de la profession ou la ligne Info-Déonto.
- Se référer aux dispositions pertinentes du *Code de déontologie des avocats* (art. 99 al. 2 et art. 105).

2. Politique sur les modalités de facturation et de paiement

Mettre en place une politique claire sur les modalités de facturation et de paiement.

Bonnes pratiques

- Assurer la conformité et la mise à jour de cette politique en consultant le Service de la qualité de la profession ou la ligne Info-Déonto.
- Expliquer cette politique aux clients et s'assurer qu'elle est connue du personnel concerné.

3. Processus pour la détermination d'honoraires justes et raisonnables

Établir un processus garantissant la détermination d'honoraires justes et raisonnables.

Exemple

- Utiliser un logiciel de gestion ou un système de statistiques pour analyser les coûts de revient des différents services juridiques.

Les devoirs envers l'administration de la justice et de la profession

Articles 111 à 153 du *Code de déontologie des avocats*

1. Disponibilité pour les communications avec l'ordre professionnel

S'assurer d'être joignable par votre ordre professionnel et répondre avec diligence à toute communication.

Exemples de mesures

- Tenir à jour vos coordonnées au Tableau de l'Ordre.



ATTENTION!

Tout changement d'adresse doit être signalé au Barreau du Québec à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

- Demander au personnel de votre bureau de transmettre sans délai tout message provenant du Barreau du Québec.
- Mettre en place une procédure pour assurer le traitement des messages durant les absences.

2. Gestion du suivi des engagements dans les dossiers

Utiliser un système structuré pour le suivi des engagements pris dans vos dossiers. Ce système doit être connu et utilisé par le personnel concerné.

Exemples

- Utiliser un logiciel ou un système de gestion de dossiers avec des notifications et rappels pour les dates importantes.
- Prévoir des ressources en cas d'impossibilité de vous présenter à la Cour ou au tribunal.

3. Politique sur les pratiques publicitaires

Adopter une politique, de préférence écrite, encadrant les pratiques publicitaires de votre cabinet, incluant :

- la publicité sur les honoraires;
- l'utilisation du symbole du Barreau.

Bonnes pratiques

- Assurer la conformité et la mise à jour de cette politique en consultant le Service de la qualité de la profession ou la ligne Info-Déonto.
- Respecter les dispositions du *Code de déontologie des avocats* (art. 146).



Ligne Info-Déonto

(réservée uniquement aux avocats et aux avocates)

514 954-3420

Sans frais 1 844 954-3420

Barreau
du Québec



MAISON DU BARREAU

445, boulevard Saint-Laurent, Montréal (Québec) H2Y 3T8
Téléphone 514 954-3411 | Sans frais 1 844 954-3411
infobarreau@barreau.qc.ca | www.barreau.qc.ca

