

# Éthique et déontologie chez le praticien en matière familiale: Les erreurs à éviter

Par M<sup>e</sup> Dominique Jolin, syndique adjointe et  
M<sup>e</sup> Alexia-L. Martel S.-G., avocate  
Bureau du syndic

# LE PLAN

## L'introduction

- 1. Les premiers contacts**
- 2. Le processus de conciliation et d'arbitrage des comptes des avocats**
- 3. La facturation et le reçu**
- 4. La mise en demeure pour honoraires impayés et action en recouvrement**
- 5. La convention de mandat et d'honoraires professionnels: des erreurs à éviter**
- 6. Les clients difficiles ou vulnérables**
- 7. L'enquête du syndic et les problématiques récurrentes**

## La conclusion

Note: Le générique masculin est utilisé dans cette présentation uniquement dans le but d'en alléger la forme et d'en faciliter la lecture. Les soulignements et le texte en gras sont des ajouts de la formatrice.

# L'introduction

- Les bonnes pratiques...
- Des erreurs à éviter...
- Un survol de plusieurs sujets...
- Des recommandations...

# 1. Les premiers contacts

*« Il ne m'a pas dit son taux horaire, je ne savais pas que j'allais être facturé dès le premier appel téléphonique ou dès la transmission de mon courriel. Je pensais que c'était gratuit. »*

- ✓ Vérifier les conflits d'intérêts (art. 71 et ss C.d.a.).
- ✓ Informer l'admissibilité à l'aide juridique (art. 34 C.d.a.).
- ✓ Mentionner le taux horaire ou autres modalités financières dès le départ, et ce, (avec ou sans convention d'honoraires plus tard). (citation)

Astuce: Ne pas avoir peur de le mentionner.

- ✓ Préciser au client le moment où vous commencerez à facturer vos services professionnels. Le compteur tourne... (chaque intervention facturée (appels, correspondances, etc. ?))
- ✓ Poser les bonnes questions au client pour bien saisir le mandat proposé.
- ✓ Expliquer clairement la nature de vos services et honoraires.
- ✓ Ne pas créer ou entretenir chez le client des attentes irréalistes. (on verra plus tard...)
- ✓ Établir un bon rapport avec le client dès le départ (lien de confiance et la **compatibilité**). Art. 33 C.d.a.: L'avocat peut refuser d'agir sous certaines réserves.

# Les premiers contacts (suite...)

« Je ne savais pas que  
l'avocat allait me charger  
des frais pour étudier mon  
dossier et ensuite ne pas  
accepter ou ne pas  
continuer le mandat »

« Je ne savais pas que  
tout était facturé,  
même les appels et les  
courriels échangés ».

L'acceptation du mandat: (art. 27 à 34 C.d.a.)

- Article 29 C.d.a. : « *Limites de sa compétence* » et « *du temps dont il dispose pour son exécution* ».
- Consulter les documents transmis avant d'accepter officiellement (mandat de consultation vs de représentation) (une plus-value?) (une simple soumission?) (**exemple et citations**)

Si avant d'agir dans le dossier vous attendez une avance d'honoraires :

- Prenez soin d'en informer le client, par écrit.
- Précisez les démarches à effectuer et les conséquences qu'un délai peut avoir et **surtout**, qu'aucun travail ne sera effectué avant la réception de cette avance.
- Garder en tête la préservation des droits du client (les urgences). Un cas particulier: *Barreau du Québec (syndic adjoint) c. Labbé*, 2010 QCCDBQ 8 (CanLII).
- Des avances justes et raisonnables. (Article 101 C.d.a.) (tout au long du mandat, par étape)

À éviter: Il est rarement raisonnable de demander l'intégralité du montant de l'entente forfaitaire dès le début du mandat.

# Les premiers contacts (suite...)

## Le devoir d'information

*« Le client ne m'a pas posé des questions sur les coûts et ne m'a pas demandé mon taux horaire »*

*« Je présumais qu'il savait que les services d'un avocat n'étaient pas gratuits et que je facturais selon un taux horaire. »*

- Article 100 C.d.a. : Toutes les explications nécessaires à la compréhension du montant des honoraires (en temps utile).
- Le devoir d'informer le client sur le mode de facturation et de tenir celui-ci informé des honoraires engagés pendant l'avancement du dossier. **(citations)**
- Conseil d'arbitrage: Conséquences possibles: Réduction ou diminuer, même à zéro, des comptes. (manquement par l'avocat à son obligation d'information).
- *« Le professionnel a une obligation d'information dont il ne peut transférer le fardeau sur les épaules du client. »* (sentence arbitrale)
- Clients non expérimentés et vulnérables (niveau d'éducation, état de santé physique et mental, niveau d'émotivité, etc.).
- Procureur à l'enfant (qui doit payer et qui est le client – la confidentialité - lettre type aux avocats : le rôle, une référence à la décision du tribunal, mode de facturation (taux horaire, obligation solidaire ou conjointe, etc.).
- Le SERVICE D'AIDE À L'HOMOLOGATION (SAH): Lien: <https://www.csj.qc.ca/commission-des-services-juridiques/aide-juridique/Homologation/fr>

## 2. Le processus de conciliation et d'arbitrage des comptes des avocats

### Certaines dispositions législatives

*Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des avocats, chapitre B-1, r. 17:*

#### SECTION I CONCILIATION

**1. Le client ou la personne qui a un différend avec un avocat sur le montant d'un compte d'avocat **non acquitté**, peut en demander la conciliation par le syndic dans les **45 jours de la date de la réception de ce compte**.**

D. 1775-94, a. 1.

**2. Le client ou la personne qui, à l'acquit de celui-ci, a déjà **acquitté, en tout ou en partie**, le compte d'un avocat, peut demander la conciliation de ce qui a été payé dans les **45 jours de la date de la réception de ce compte**.**

Dans le cas où le paiement du compte a été prélevé ou retenu par l'avocat sur les fonds qu'il détient ou qu'il reçoit pour ou au nom du client, le délai commence à courir au moment où ce dernier prend connaissance du prélèvement ou de la retenue. D. 1775-94, a. 2.

# Le processus (suite...)

## Certaines dispositions législatives (suite...)

*Code des professions*, chapitre C-26:

**88.** Le Conseil d'administration d'un ordre dont des membres réclament des honoraires doit déterminer, par règlement, une procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes que peuvent utiliser les personnes qui les acquittent ou doivent les acquitter.

Ce règlement doit contenir, entre autres:

1° des dispositions permettant à une personne de se prévaloir de cette procédure si le compte a déjà été acquitté, en tout ou en partie, pourvu que sa demande de conciliation soit faite dans les 45 jours qui suivent le jour où elle a reçu ce compte ou dans un délai plus long que fixe le règlement. Lorsque plusieurs comptes sont émis concernant un même service professionnel ou qu'un compte est payable en plusieurs versements, le délai pour demander la conciliation commence à courir à partir de la date de la réception du plus récent compte ou de la plus récente échéance d'un versement et la demande peut couvrir l'ensemble des comptes émis ou des versements échus dans l'année qui la précède. Lorsque le membre prélève ou retient des sommes à même des fonds qu'il détient ou qu'il reçoit pour ou au nom de cette personne, le délai ne commence à courir qu'à partir du moment où la personne a connaissance que ces sommes ont été prélevées ou retenues; [...]



Le processus (suite...)

**Certaines dispositions législatives (suite...)**

*Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des avocats*, chapitre B-1, r. 17:

**Article 4 alinéa 1 : Le syndic informe l'avocat dès réception** d'une demande de conciliation relativement à un de ses comptes. Si l'avocat ne peut être informé personnellement, l'avis communiqué au cabinet de l'avocat est réputé avoir été transmis à ce dernier. [...]

Note: L'avis verbal de conciliation.

# Le processus (suite...)

## Certaines dispositions législatives (suite...)

**5.** Le syndic **procède** à la conciliation de la façon qu'il juge la **plus appropriée**.

D. 1775-94, a. 5.

**6.** À défaut d'entente, le syndic expédie le **rapport de conciliation** à chacune des parties. De plus, il indique au client ou à la personne visée aux articles 1 ou 2, si le règlement s'applique à sa demande, la date d'expiration du délai prévu pour transmettre une demande d'arbitrage.

Dans son rapport, le syndic doit, selon le cas, indiquer:

1° le montant que le client ou la personne reconnaît devoir;

2° le motif pour lequel le présent règlement n'est pas applicable à la demande formulée.

D. 1775-94, a. 6.

# Le processus (suite...)

## Certaines dispositions législatives (suite...)

### SECTION II ARBITRAGE

#### § 1. — *Demande d'arbitrage*

7. Après s'être soumis à la procédure de conciliation déterminée par le syndic en vertu de l'article 5, le client ou la personne dont la demande s'est soldée par un échec, peut demander l'arbitrage.

Pour ce faire, il ou elle doit, sous peine de déchéance, dans les **30 jours** de l'expédition du rapport, transmettre au directeur général le formulaire, signé, prévu à l'annexe I, ainsi qu'une copie du rapport et **le montant qu'il reconnaît devoir**.

Aux fins du présent règlement, les délais sont computés conformément aux dispositions du Code de procédure civile (chapitre C-25.01).

D. 1775-94, a. 7; N.I. 2016-01-01 (NCPC).

Note: information sur le processus d'arbitrage:

<https://www.barreau.qc.ca/media/1106/arbitrage-comptes-honoraires.pdf>

# Le processus (suite...)

## Certaines dispositions législatives (suite...)

### § 2. — *Formation du conseil d'arbitrage*

**12.** Le conseil d'arbitrage est composé de **3 arbitres**, lorsque le montant contesté est de **7 000 \$ ou plus**, et d'un seul dans les autres cas.

Dans le premier cas, le différend peut également être entendu par un seul arbitre, à la demande de toutes les parties.

D. 1775-94, a. 12.

### § 4. — *Sentence arbitrale*

**27.** Le conseil d'arbitrage doit rendre sa **sentence** dans les **45 jours** de la fin de l'audience.

D. 1775-94, a. 27.

# Le processus (suite...)

## Certaines dispositions législatives (suite...)

**29.** Dans la sentence, le conseil d'arbitrage peut adjuger sur les **frais de l'arbitrage**, soit les dépenses encourues par le Barreau pour la tenue de l'arbitrage. Toutefois, le montant total des débours **ne peut excéder 15%** du montant qui fait l'objet de l'arbitrage.

Le conseil d'arbitrage peut aussi, lorsque le compte en litige est **maintenu en totalité ou en partie ou lorsqu'un remboursement est accordé**, y ajouter **l'intérêt** prévu à l'article 1618 et l'indemnité calculée à l'article 1619 du Code civil, à compter de la demande de conciliation.

D. 1775-94, a. 29.

**30.** Dans la sentence, le conseil d'arbitrage peut maintenir ou diminuer le compte litigieux, et peut également déterminer, s'il y a lieu, le remboursement auquel une partie peut avoir droit. A ces fins, il peut notamment **tenir compte de la qualité des services rendus**.

D. 1775-94, a. 30.

**31.** La sentence arbitrale est **définitive, sans appel**, lie les parties et est exécutoire conformément aux articles 645 à 647 du Code de procédure civile (chapitre C-25.01). Les parties doivent se soumettre à la sentence arbitrale.

D. 1775-94, a. 31; N.I. 2016-01-01 (NCPC).

# Le processus (suite...)

## Certaines dispositions législatives (suite...)

*« Je ne vois pas pourquoi le client se plaint, il a signé une convention d'honoraires qui prévoyait... »*

**Code de déontologie des avocats**, chapitre B-1, r. 3.1:

D. 129-2015, a. 102; N.I. 2016-01-01 (NCPC).

**102.** Les honoraires sont justes et raisonnables s'ils sont justifiés par les circonstances et proportionnés aux services professionnels rendus.

L'avocat tient notamment compte des facteurs suivants pour la fixation de ses honoraires:

- 1° l'expérience;
- 2° le temps et l'effort requis et consacrés à l'affaire;
- 3° la difficulté de l'affaire;
- 4° l'importance de l'affaire pour le client;
- 5° la responsabilité assumée;
- 6° la prestation de services professionnels inhabituels ou exigeant une compétence particulière ou une célérité exceptionnelle;
- 7° le résultat obtenu;
- 8° les honoraires prévus par la loi ou les règlements;
- 9° les débours, honoraires, commissions, ristournes, frais ou autres avantages qui sont ou seront payés par un tiers relativement au mandat que lui a confié le client.

Note: Un compte d'avocat n'est pas qu'un empilage d'heures consacrées au dossier. Le fait qu'une **convention** d'honoraires ait été signée n'empêche pas le respect du *Code de déontologie des avocats* (règle d'ordre public). La convention est assujettie au Cda. (citation)

Jurisprudence: *Ogilvy, Renault c. Beauce, société mutuelle d'assurance générale*, 1997 CanLII 6938 (QC CQ) et *Barreau du Québec (syndic ad hoc) c. Gauthier*, 2005 CanLII 57491 (QC CDBQ).

# Le processus (suite...)

## La preuve de transmission et de réception d'une facture

Généralement en personne, par courriel ou par la poste.

### ➤ En personne.

Astuce: Deux copies, en bas de page : date et signature pour accuser réception.

### ➤ Préférentiellement par courriel.

Astuce: Utiliser les options *accusé réception* et *confirmation de lecture*. Conserver les preuves de réception.

Problèmes : Les courriels indésirables...

Attention: Transmission de votre facturation à un tiers : Devoir de confidentialité (Art. 60 et ss. Cda) (cas exceptionnels: obtenir l'autorisation écrite du client et le sensibiliser quant aux informations confidentielles y étant contenues.)

# Le processus (suite...)

## La juridiction

*« Je n'ai pas eu le temps d'y penser ni d'accepter, l'avocat m'a dit : « tu n'es pas content, je t'enlève deux heures et tu payeras la facture » et il a raccroché. »*

Exemples de problèmes de juridiction:

- Le délai de 45 jours est dépassé (délai entre la date de la réception de la demande par le Bureau du syndic et celle de la facture).
- La demande ne peut couvrir que l'ensemble des comptes émis ou des versements échus dans l'année qui la précède, et ce, pour un même service professionnel. (Article 88 C.p.)  
*(exemple DPJ et familial)*
- Les projets de facture, états de compte et travaux en cours non facturés (TEC).
- Entente avec le client après la transmission de la facture.

Note: Préférable: Consentement libre, éclairé et sans aucune pression, inclure l'ensemble de la facturation, par écrit, inclure dans l'entente toutes les parties responsables du paiement, etc. (citation)

Attention: Aucune garantie de non-juridiction, chaque cas est d'espèce.



# Le processus (suite...)

## La juridiction (suite...)

Exemple (sentence arbitrale de 2021):

- *« Il faut noter que, selon les précisions obtenues par l'Avocat, il a lui-même inscrit ces notes manuscrites lors d'une rencontre avec le Demandeur le [...], alors qu'il souhaitait reprendre son dossier pour être représenté par un avocat de [...]. »*
- *« Le Conseil ne peut conclure qu'une entente équivalant à transaction est intervenue entre les parties lors de la signature des nouvelles modalités de paiement. (Article 2631 C.c.Q.) »*
- *« Considérant l'affirmation du Demandeur, connue par l'Avocat, qu'il était insatisfait des services rendus et le simple report d'un peu plus de deux mois pour le paiement des honoraires, le Conseil **ne peut** retenir que les nouvelles modalités de paiement, inscrites et signées sur la facture, **constituent une reconnaissance du montant dû équivalant à transaction.** »*
- *« Nulle part dans la preuve, le Conseil n'a constaté la volonté du Demandeur d'accepter la valeur des services facturés par l'Avocat. »*

# Le processus (suite...)

## La juridiction (suite...)

*« Pourquoi le Barreau du Québec accepte ces demandes non fondées »*

En cas de doute quant à la juridiction:

➤ Le pouvoir du conciliateur (citation)

Seul le conseil d'arbitrage dispose de l'autorité nécessaire pour rendre une décision au sujet de la juridiction.

➤ Si vous souhaitez contester la juridiction du conseil d'arbitrage, il appartiendra à l'avocat de soulever la question de la juridiction pendant le processus de conciliation et à titre préliminaire devant le conseil d'arbitrage.

# Le processus (suite...)

## La collaboration de l'avocat (art. 135 C.d.a.)

À titre de conciliatrice, je demande notamment ce qui suit à l'avocat:

- Ses commentaires et explications (nature, résumé des étapes franchies, aspects particuliers, répondre aux reproches formulés, etc.)
- Fournir certains documents (état de compte\*, factures **détaillées**, convention d'honoraires et mandat, preuve pour la juridiction (transmission et réception de la facture), etc.)

\*État de compte à jour démontrant clairement les soldes dus, les montants versés (avance en fidéicommiss et/ou paiement) et ceux facturés, et ce, depuis le début du mandat.

**À ÉVITER:** La transmission de l'intégralité (ou presque) du dossier (pertinent?). Rédiger un mémoire ou une thèse. Une réponse incomplète (relire la lettre).

**NOTE:** Aucune des parties n'est obligée de négocier. L'avocat ne peut réclamer au client des honoraires qui sont en lien avec la demande d'explications du Bureau du syndic: Art. 110 C.d.a.

# 3. La facturation et le reçu

## L'importance d'émettre un compte d'honoraires:

- Pour la comptabilité des avocats (*Règlement sur la comptabilité et les normes d'exercice professionnel des avocats et Code de déontologie des avocats*). **Cet élément sera traité au point 7 de la formation.**
- Pour le processus de conciliation et d'arbitrage des comptes des avocats : « *dans les 45 jours de la date de la réception de ce compte.* ».
- Pour connaître l'évolution d'un dossier (art. 40 C.d.a.) et des coûts (factures intérimaires).
- Pour la modification de l'estimation des coûts (art. 99 alinéa 2 C.d.a.)

# La facturation et le reçu (suite...)

*« Le client ne voulait pas de facture. Donc, j'en ai pas émis ni transmis. »*

*« Oui, j'ai émis une facture, elle est dans mon dossier. Je ne l'ai pas envoyée au client. »*

## À ÉVITER:

- Confondre une facture avec un reçu. **Facture = Pour apprécier les services rendus.**
- Émettre une facture au début du mandat sans avoir rendu les services professionnels correspondants.
- Ne pas émettre une ou des factures intérimaires, sauf s'il existe une entente à l'effet contraire avec le client (préférentiellement par écrit) (**citations**)
- Ne pas émettre une facture par mandat (art. 11 R.c.n.e.p.a.) (éviter les confusions).

**Attention: Ne pas facturer deux fois la même intervention (la même durée) lorsqu'il y a plusieurs mandats.**

- Facturer le même taux horaire pour tous les avocats intervenant au dossier. (**exemple**)
- Certaines cumulations (ex: facturer le client pour les discussions entre collègues (changement d'avocats responsables à l'interne, la formation du jeune avocat, etc.))

# La facturation et le reçu (suite...)

## À ÉVITER (suite...):

➤ Les interventions qui ne sont pas une plus-value. Rapport coûts-bénéfices.

Astuce: Vérifier si un jeune avocat peut effectuer les recherches (taux horaire plus bas).

➤ Ne pas adresser votre facture à une entreprise parce que le client vous l'a demandé.

Astuce: Faire attention pour adresser le compte d'honoraires aux bonnes personnes (si un ou plusieurs clients).

➤ Ne pas transmettre une facture puisque le client est détenu.

➤ D'acheminer une facture incompréhensible.

Astuce: Facture à taux horaire: Description sommaire du travail effectué au dossier, le détail du temps consacré aux différents services rendus, les initiales des différents intervenants, le total des heures facturées, le(s) tarif(s) horaire(s) appliqué(s), section comment procéder au paiement, etc.

# La facturation et le reçu (suite...)

## LES REÇUS:

- Reçu d'une somme en espèces: (art. 69 et ss. *Règlement sur la comptabilité et les normes d'exercice professionnel des avocats* (« RCNEPA »))
  - Minimum deux copies 1- Client 2- Avocat;
  - Doit notamment comporter **l'objet** pour lequel la somme est reçue et les **deux signatures** requises (par l'avocat ayant reçu cette somme ou par la personne autorisée par ce dernier à la recevoir ainsi que par la personne de qui provient cette somme) (article 70 RCNEPA).

Astuce: Ayez toujours dans votre valise des exemplaires vierges du modèle de Reçu d'une somme en espèces.

Modèle: <https://www.barreau.qc.ca/fr/ressources-avocats/services-avocats-outils-pratique/comptabilite-fideicommiss-facturation/>

- Reçus pour impôt (prévoir à l'avance)

# 4. La mise en demeure pour honoraires impayés et procédure en recouvrement

*Code des professions*, chapitre C-26:

**88.** Le Conseil d'administration d'un ordre dont des membres réclament des honoraires doit déterminer, par règlement, une procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes que peuvent utiliser les personnes qui les acquittent ou doivent les acquitter.

[...]

Le membre **ne peut intenter une action sur compte** d'honoraires avant l'expiration du délai accordé pour faire une demande de conciliation. Toutefois, le membre peut intenter cette action avant l'expiration de ce délai, avec l'autorisation de la personne que le Conseil d'administration indique dans le règlement, s'il est à **craindre** que sans l'introduction de cette action le recouvrement de ses honoraires **ne soit mis en péril**.

1973, c. 43, a. 86; 1974, c. 65, a. 18; 1988, c. 29, a. 22; 1994, c. 40, a. 76; 2008, c. 11, a. 1, a. 57.

Note: Critères de la saisie avant jugement. (art. 516 et ss. C.p.c.)



# La mise en demeure pour honoraires impayés et action en recouvrement (suite...)

*Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des avocats,*  
chapitre B-1, r. 17:

**Article 4** alinéas 2 et 3:

L'avocat **ne peut intenter une réclamation** pour services professionnels à compter du moment où le syndic l'informe de la demande de conciliation relativement à ce compte d'honoraires, jusqu'à l'expiration du délai prévu pour la transmission de la demande d'arbitrage ou, s'il y a demande d'arbitrage, **jusqu'à ce qu'une décision soit rendue par le conseil d'arbitrage.**

Toutefois, le syndic peut autoriser une telle réclamation s'il est à craindre que, sans cette mesure, le recouvrement de la **créance ne soit mis en péril.**

D. 1775-94, a. 4.

# La mise en demeure pour honoraires impayés et action en recouvrement (suite...)

➤ Délai de 45 jours: Articles 4 *Règlement* et 88 *Code des professions*.

En cas de non-respect: Suspension de la demande à la Cour.

➤ Délai de 30 jours : Demande d'arbitrage des comptes des avocats.

Astuce: Appeler avant au greffe et il est préférable d'attendre un peu.

➤ Action sur compte et secret professionnel : un équilibre difficile (art. 65 para 3 C.d.a.: L'avocat peut communiquer un renseignement confidentiel dans les cas suivants: 3<sup>o</sup> pour recouvrer devant un tribunal ses honoraires impayés).

Note: Ce n'est pas non plus une porte ouverte pour tout dévoiler.

Astuce: Assurez-vous de transmettre toutes les factures avant de poursuivre.

Problématique: Délai de 1 an : art. 88 C.p. (exemple)

# 5. La convention de mandat et d'honoraires professionnels: des erreurs à éviter

## Certaines erreurs à éviter:

**1<sup>ère</sup> L'aide juridique**

**2<sup>e</sup> Le taux d'intérêt annuel**

**3<sup>e</sup> L'estimation des coûts**

**4<sup>e</sup> Le mandat**

**5<sup>e</sup> Certaines clauses**

Note: La signature d'une convention d'honoraires et mandat = bonne pratique (art. 27 et suivants C.d.a.). Laisser au client le temps de prendre connaissance de votre convention avant de lui demander de la signer.

Astuce: L'avocat communique avec son client de façon à être compris par ce dernier (article 26 C.d.a.). Transmettre une copie de la convention à votre client par courriel quelques jours avant, par exemple, la rencontre en personne pour la signature.

Modèle : <https://www.barreau.qc.ca/media/1337/convention-honoraires-annotee.pdf>

*« L'avocat ne m'a pas dit que  
je devais payer ses services si  
son mandat se terminait  
prématurément »*

## Des erreurs à éviter (suite...)

En l'absence de convention expresse c'est la « Tarification sur une base - *quantum meruit* qui s'applique (art. 126(3) L.B.).

*Loi sur le barreau*, chapitre B-1:

**126. 1.** Les services justifiant des honoraires comprennent, entre autres, les vacations, les voyages, les avis, les consultations écrites et verbales, l'examen, la préparation, la rédaction, l'envoi, la remise de tout document, procédure ou dossier et généralement tous autres services requis d'un avocat.

3. En l'absence de convention expresse entre l'avocat et son client, l'avocat a droit à ses honoraires et frais sur la base de la valeur des services rendus.

**(citation)**

# Des erreurs à éviter (suite...)

Entente à pourcentage: « *Je pensais que si l'avocat perdait ma cause, c'était gratuit* ».

- La prise de risque des avocats en cas de gain de cause ou en cas de perte. La convention devrait être claire à ce sujet et devrait traiter des déboursés. (citation)

## Exemples de clauses:

- « *Dans le cas d'une entente à pourcentage : Si le client met fin au mandat avant la conclusion d'une entente ou l'obtention d'un jugement ou pour toute raison qui empêcherait l'avocat de compléter son mandat, les services professionnels déjà rendus seront facturés au tarif de \_\_\_\_\_ \$/l'heure. »*
- « *Dans le cas d'une entente forfaitaire : En cas de retrait du mandat, les honoraires seront calculés selon les étapes franchies et réalisées au dossier. »*

Source: <https://www.barreau.qc.ca/media/1337/convention-honoraires-annotee.pdf>

**Astuce:** Mettre une clause en cas de retrait de mandat (pourcentage et entente forfaitaire).

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 1<sup>ère</sup> L'aide juridique

*« Le client le sait que je n'en prends pas c'est écrit sur l'enseigne sur la porte de mon bureau. »*

### Informations utiles pour certaines clauses:

1- Le client a été informé sans délai que l'avocat le croit admissible à l'aide juridique (article 34 C.d.a.) (le client renonce en toute connaissance de cause avec les initiales du client). (citation)

2- L'avocat n'accepte aucun mandat provenant de l'aide juridique (le cas échéant) (Cela ne vous décharge pas du devoir d'informer de l'avocat).

3- Les articles 6 et 33 du *Règlement sur l'aide juridique* prévoient que le bénéficiaire doit **informer** le directeur général de **tout changement dans sa situation** ou dans celle des autres personnes dont la situation financière est considérée et qui affecte son admissibilité à l'aide juridique.

Note: Si votre client est accepté par l'aide juridique en cours de mandat, vous devez cesser toute forme de tarification à partir de la date d'émission du mandat de la Commission des services juridiques.

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 1<sup>ère</sup> L'aide juridique (suite..) (JOL)

- Le mandat confié par le directeur général : Art. 52 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. L'attestation d'admissibilité : Ar. 66 L.a.j.
- La personne admissible à l'aide juridique est dispensée du paiement des honoraires d'un avocat. L'avocat qui rend des services juridiques à un bénéficiaire ne peut recevoir que les honoraires et déboursés prévus par les lois et règlements sur l'aide juridique. (art. 5 et 60 *L.a.j.* et art. 23 *R.a.j.*)
- « *Doivent aussi être inclus dans le coût des services tous les débours afférents à l'exécution d'un mandat d'aide juridique : par exemple les frais de signification, les frais de sténographe, les frais de déplacement, les frais d'expertise, les droits de greffe, etc. (art. 1 *R.a.j.* et art. 5 *L.a.j.*). »*

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 1<sup>ère</sup> L'aide juridique (suite..) (JOL)

- Art. 66 L.a.j. alinéa 5: « *L'attestation n'est valide que pour la période, le litige, la poursuite ou le service juridique que le directeur général détermine* ».
- La période du mandat: la différence entre la date de l'émission et le début de la période. Art. 37.1 R.a.j. et art. 66 L.a.j.
- La suspension ou le retrait de l'aide juridique entraîne la cessation des services juridiques : Art. 37.2 et 37.3 R.a.j et Art. 71 L.a.j.
- Art. 37.2 alinéa 2 R.a.j. : « *Malgré la suspension ou le retrait, l'avocat ou le notaire responsable du dossier rend les services juridiques qui sont requis pour la prestation des actes conservatoires nécessaires à la préservation des droits de la personne à qui l'aide est suspendue ou retirée* ».



# Des erreurs à éviter (suite...)

## 1<sup>ère</sup> L'aide juridique (suite..) (JOL)

### Accepter ou refuser un mandat:

*Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques, chapitre A-14, r. 4:*

**77. Avis et rapport:** L'avocat ou le notaire qui n'est pas à l'emploi d'un centre ou de la Commission **doit aviser par écrit le directeur général quand il refuse un mandat.** Il doit donner cet avis dans les **15 jours de la date de la réception du mandat.** Le directeur général avise alors le bénéficiaire qu'il peut faire le choix d'un autre avocat ou notaire.

R.R.Q., 1981, c. A-14, r. 1, a. 77; D. 1721-86, a. 1; D. 1211-96, a. 23; D. 1453-97, a. 26; D. 702-2010, a. 11.

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 2<sup>e</sup> Le taux d'intérêt annuel

*« Oui. Il y a un taux d'intérêt indiqué dans ma facturation et dans mon état de compte, mais, en réalité, je ne le charge pas au client ».*

**Code de déontologie des avocats**, chapitre B-1, r. 3.1:

**103.** Sauf l'intérêt légal, l'avocat ne peut percevoir sur les comptes en souffrance que les intérêts convenus par écrit avec le client. Les intérêts ainsi convenus doivent être à un taux raisonnable. D. 129-2015, a. 103.

➤ Être raisonnable. (exemple)

Attention : Le caractère de lucre (s'enrichir) : Art. 7 C.d.a.

➤ Convenus avec le client par écrit. (Pas suffisant de l'inscrire au bas d'une facture)

➤ Se fier sur le taux en vigueur dans les banques pour les prêts de consommation.

➤ *« Il n'est pas nécessaire que le paiement soit requis. Il suffit que cette convention existe et qu'elle soit de nature telle qu'elle enfreigne le règlement. Les obligations prévues au CDA concernant les honoraires sont des dispositions impératives et d'ordre public. Vous ne pouvez y déroger même avec le plein accord du client. »* (citation)

Source: <https://www.barreau.qc.ca/media/1277/2017-tarification-regard.pdf>

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 2<sup>e</sup> Le taux d'intérêt annuel (suite...)

### Exemple de clause:

*« Tout compte d'honoraires est payable dans les ### jours. Des intérêts de [Taux] % l'an seront calculés, à compter de l'expiration des ### jours de la date d'expédition du compte. »*

Source: <https://www.barreau.qc.ca/media/1337/convention-honoraires-annotee.pdf>

Astuce: Ne pas indiquer : le taux de la banque + 5%. Soyez clair.

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 3<sup>e</sup> L'estimation des coûts

### 3<sup>E</sup> ESTIMATION DES COÛTS:

Code de déontologie des avocats, chapitre B-1, r. 3.1:

99. L'avocat s'assure, avant de convenir avec le client de fournir des services professionnels, que le client a toute l'information utile sur ses modalités financières et obtient son accord à ce sujet, sauf s'il a des raisons de croire que ce client en est déjà informé.

En cours de mandat, l'avocat tient le client informé des circonstances qui pourraient entraîner des **modifications significatives** au coût prévu de ses services professionnels.

D. 129-2015, a. 99.

- Devoir d'information en continu.
- Parfois, l'estimation des coûts n'est pas une tâche facile. (facteurs imprévisibles) (**exemple**)
- Clause: « *Cette estimation du nombre d'heures est basée sur l'expérience de l'avocat et est à titre indicatif. Elle ne constitue pas une estimation définitive des honoraires et frais qui dépendront des faits à survenir et des services professionnels rendus en cours de mandat. Cette estimation sera révisée selon l'évolution du dossier.* » « *Toutes les taxes applicables (TPS et TVQ) seront payables en sus des honoraires professionnels.* » Source: <https://www.barreau.qc.ca/media/1277/2017-tarification-regard.pdf>

**Astuces:** Il faut expliquer au client la différence entre une entente forfaitaire, une avance sur honoraires et une estimation des coûts. Demander de l'aide à votre adjointe juridique : Art. 99 alinéa 2 C.d.a.

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 3<sup>e</sup> L'estimation des coûts (suite...)

- « *L'envoi périodique de comptes d'honoraires permet au client de prendre conscience du coût total des services reçus par lui au moment de la facturation, mais ne lui permet pas de savoir combien il lui en coûtera pour réaliser l'objectif qu'il recherche au moyen du contrat professionnel* ». (sentence arbitrale)
- Dès que l'avocat prévoit : « *un écart marqué entre l'estimation initiale et le coût réel des honoraires, l'avocat doit aviser le client et le sensibiliser à cette situation imprévisible qui peut influencer le justiciable dans le choix des démarches et de la stratégie à adopter, et pourra même permettre de mettre fin au mandat* » (Ricard c. Boudreault, AZ – 95031503, (1995-10-12)(C.Q.))

Astuce: Beaucoup d'appels téléphoniques et correspondances du client (répétition): Lui rappeler les conséquences = augmentation des coûts et lui proposer des solutions (prendre des notes). Une lettre modèle.

Astuce: Réduire les coûts: Remettre une liste au client dès le début des documents et informations nécessaires à fournir pour l'accomplissement du mandat.

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 3<sup>e</sup> L'estimation des coûts (suite...)

**Boisvert c. Villeneuve, 2014 QCCS6426 (CanLII):**

« [51] *Il s'infère de ces dispositions que l'avocat est astreint à une norme déontologique contraignante, en ce qu'il est tenu à un devoir d'information qui ne se limite pas à la communication de son tarif horaire. Il a l'obligation de s'assurer que son client est informé du coût approximatif et prévisible de ses services. **Bref, le client doit raisonnablement connaître de façon concrète ce à quoi il s'engage.***

[52] *Les honoraires réclamés à un client doivent aussi refléter la valeur des services qui lui ont été rendus. Il incombe à l'avocat de réviser tous les montants inscrits à la tenue du temps consacré au dossier pour ensuite exercer son jugement afin de déterminer si, au total, tout doit être facturé. La facture doit être proportionnelle à la valeur que représentent les services rendus en fonction des attentes du client.*

[53] *L'avocat ne peut pas se comporter comme s'il détenait un chèque en blanc déjà signé par son client. L'exercice de facturation n'est pas que mathématique. L'avocat ne peut pas simplement multiplier les heures consacrées par son taux horaire. Une pondération s'impose en tenant compte des facteurs déontologiques dont doit s'acquitter l'avocat.*

[54] *La sanction applicable en cas de manquement à ses obligations déontologiques relatives à la fixation et le paiement des honoraires, y compris son devoir d'information, consiste à la réduction du compte d'honoraires de l'avocat*[\[23\]](#). »

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 4<sup>e</sup> Le mandat

*« Pourquoi ce n'est pas mon avocat qui s'occupe de mon dossier ou qui était à l'appel du rôle, je n'ai jamais parlé avec cet avocat-là moi. »*

*« Je n'ai jamais demandé à mon avocat de faire cette intervention-là, je ne l'ai pas autorisé à faire ça. »*

➤ Mandat à portée limitée : informer le client: art. 31 C.d.a.

Attention: L'acceptation d'un mandat à portée limitée ne soustrait pas l'avocat à ses autres devoirs.

➤ Expliquer si le mandat est donné à un avocat en particulier ou l'étude d'avocats.

➤ Déterminer avec le client la portée, les conditions, modalités et l'étendue du mandat qui lui est confié: art. 28 C.d.a. (citation)

Astuce: Important surtout en cas d'entente forfaitaire ou à pourcentage (jusqu'au jugement?).

➤ Expliquer la délégation de mandat (jeunes avocats, avocats d'une autre étude). Art. 30 C.d.a. (citation)

Exemple: *« 8. Collaborateurs Sauf indication contraire du client, l'avocat peut mandater un avocat collaborateur, associé ou stagiaire, afin d'exécuter une partie du mandat. »*

Source: <https://www.barreau.qc.ca/media/1337/convention-honoraires-annotee.pdf>

➤ Expliquer la différence entre un mandat de consultation, de conseils, d'accompagnement et de représentation.

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 5<sup>e</sup> Certaines clauses

### Clauses à éviter:

Rappel: La convention est assujettie au *Code de déontologie des avocats*.

- « *Le tarif horaire est sujet à changement sans préavis et peut varier selon le professionnel posant les actes au dossier.* »
- « *Toutes les interventions au dossier seront facturées un quart d'heure minimum (15 min.)* ». (exemple)
- « *En l'absence de commentaires sur un compte dans les quinze (15) jours de sa date d'envoi, nous présumerons que vous en avez pris connaissance et le trouvez acceptable.* »



# Des erreurs à éviter (suite...)

## 5<sup>e</sup> Certaines clauses (suite...)

### Clauses à éviter (suite...):

- « ... vous convenez de ne pas contester le fait que nous nous désistions de tout dossier de procédures judiciaires ou administratives ».
- « En cas de défaut de paiement selon les termes de la présente convention d'honoraires et de mandat professionnel, le Client accepte que l'étude [...] puisse se retirer du dossier et cesse de nous représenter. »
- « Le défaut de payer les versements mensuels mentionnés au [...] signifiera que le client ne désire plus être représentés et qu'en conséquence, le présent mandat prendre fin automatiquement sans la nécessité d'un quelque autre avis que ce soit. »

Note: Il faut consulter les articles 194 C.p.c. et 48 et ss. C.d.a.

Avant de cesser d'agir: Aviser le client, l'autre partie et le tribunal – Informer le client des raisons – Lui donner un délai raisonnable pour mandater un nouvel avocat - Prendre les mesures conservatoires nécessaires pour lui éviter un préjudice sérieux et prévisible : Art. 51 et 52 C.d.a.

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 5<sup>e</sup> Certaines clauses (suite...)

### Clauses à éviter (suite...):

- *« Sur demande, vos documents, et tout autre objet que nous détenons pour vous, vous seront remis promptement sur paiement de nos honoraires et déboursés impayés. »*
- *« Le cas échéant, le Client accepte que l'étude [...] conserve notre dossier jusqu'à ce que toutes notes d'honoraires et de déboursés soient entièrement payées. »*

Astuce: Préférentiellement ne pas retenir le dossier. Ne pas tarder pour remettre. Le retour des documents originaux.

### Les articles 53 et 54 C.d.a.:

- *« L'avocat donne suite avec diligence à toute demande du client d'obtenir copie des documents. »*
- *« Exiger de frais raisonnables n'excédant pas le coût de transmission, de transcription ou de reproduction des documents visés par la demande. Avant de les engager, informer le client du montant approximatif. »*

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 5<sup>e</sup> Certaines clauses (suite...)

### Des frais:

- Les photocopies: mettre un prix par page raisonnable (0,##\$/page).

**Astuce:** Prévenir, à l'avance, le client lorsqu'il y a une grosse quantité de photocopies à faire (ex: Cahiers d'autorités et d'appel). Vérifier si c'est avantageux de confier la tâche à une firme.

- Frais d'ouverture de dossier exorbitants (une avance déguisée ou une manière d'éviter de déposer des sommes d'argent dans le compte en fidéicomis?).
- **JOL** : Frais d'administration : 2 exemples: **1-** Frais d'administration chargés sur la facture totale en surplus **2-** Des frais administratifs et technologiques correspondant à #% des honoraires professionnels facturés (frais d'ouverture, photocopies, téléphonie, télécopieurs, service de courrier, frais de recherches jurisprudentielles, frais de gestion, etc.).

« 3.3 [...] Un pourcentage de frais d'administration calculé sur le montant total de la facture ou sur les honoraires ou les déboursés n'a aucun lien avec les services rendus tels que l'exige le CDA. Facturer des frais pour des services professionnels non rendus pourrait s'apparenter à du lucre ou constituer des honoraires déguisés<sup>34</sup>, voire même de l'appropriation.<sup>35</sup> »

Source: <https://www.barreau.qc.ca/media/1277/2017-tarification-regard.pdf>

# Des erreurs à éviter (suite...)

## 5<sup>e</sup> Certaines clauses (suite...) (JOL)

*« La jurisprudence fournit plusieurs exemples de pratiques interdites en matière d'entente conditionnelle :*

- *Entente à pourcentage sur des sommes représentant des aliments;*
- *Recours à un taux déraisonnable;*
- *Entente à pourcentage sur des sommes déjà acquises;*
- *Entente prévoyant un cumul de modes de tarification qui donne un résultat excessif ou déraisonnable. »*

Source: <https://www.barreau.qc.ca/media/1277/2017-tarification-regard.pdf>

## 6. Les clients difficiles ou vulnérables (JOL)

### **LES CLIENTS VULNÉRABLES:**

**Art. 28 alinéa 2 C.d.a.:** L'avocat obtient le consentement du client au sujet du mandat, en portant une attention et un soin particuliers s'il s'agit d'une personne vulnérable notamment en raison de son âge ou de son état physique ou psychologique.

D. 129-2015, a. 28.

**Astuce:** Ne traitez pas tous vos clients de la même façon (la langue maternelle, la culture, l'âge, l'éducation, l'expérience, le niveau de stress).

# Les clients difficiles ou vulnérables (suite...) (JOL)

## LES CLIENTS DIFFICILES:

- Réfléchir longuement avant d'accepter un mandat d'un client difficile : il est possible que ce ne soit pas un client pour vous.
- Déceler les véritables objectifs poursuivis et faire les mises en garde appropriées face aux attentes du client.
- S'assurer du bien-fondé des prétentions du client.
- Vérifier si le client a les moyens de s'offrir les services d'avocat et est conscient du montant auquel ces services peuvent s'élever (art. 99 C.d.a.).
- Agir prudemment. Demander une confirmation écrite des décisions prises. Documenter le dossier. L'axiome latin : *Verba volant, scripta manent* : **les paroles s'envolent, les écrits restent.**
- Vérifier le nombre d'avocats qui vous ont précédé. Prendre connaissance de l'état du dossier (vérifier le plumitif, le cas échéant) et obtenir le consentement du client et communiquer avec votre prédécesseur.
- Si les services de l'avocat ne sont pas à la hauteur des attentes du client, il n'hésitera pas à effectuer des demandes au Bureau du syndic et même à poursuivre en dommages.

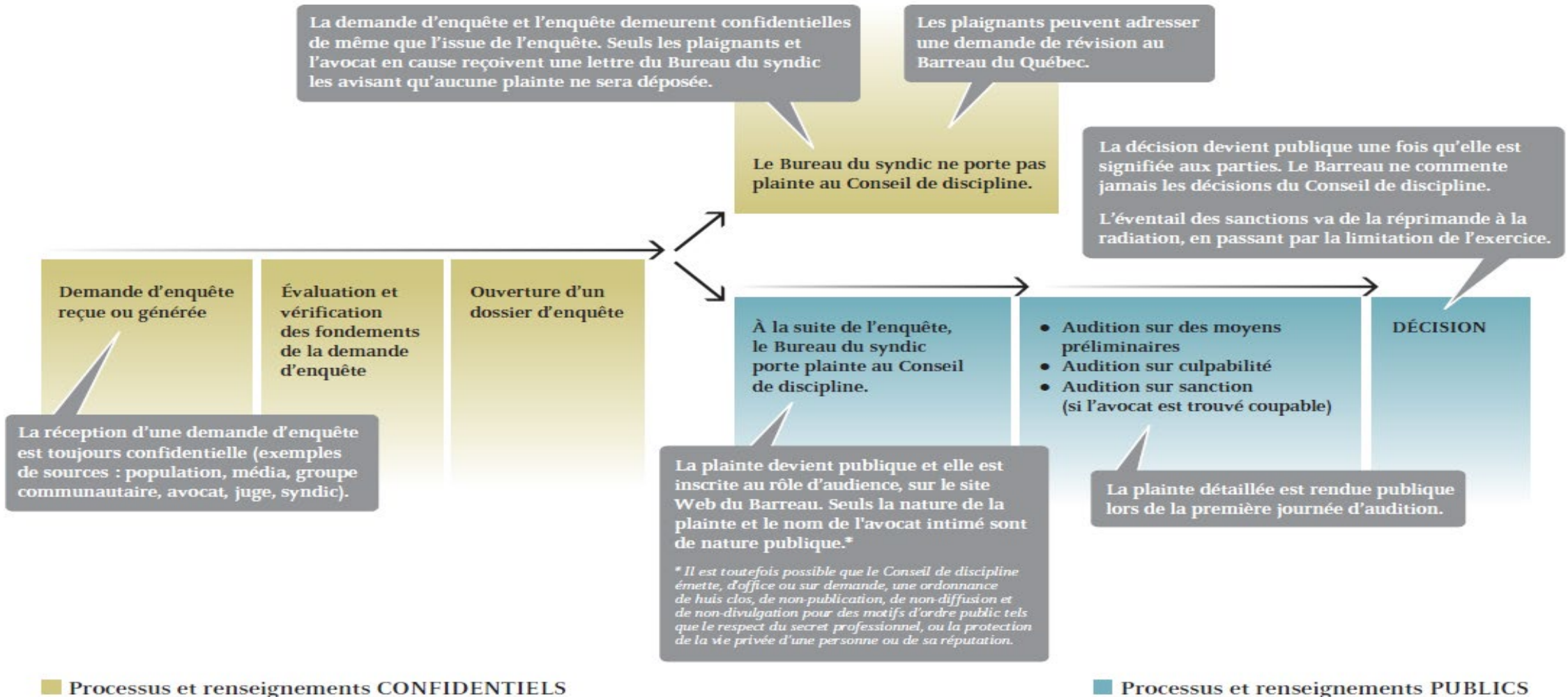
Astuce: Ne pas attendre à la dernière minute pour cesser d'occuper.

# 7. L'ENQUÊTE DU SYNDIC ET LES PROBLÉMATIQUES RÉCURRENTES

## **PLAN:**

- A. La demande d'enquête versus plainte disciplinaire**
- B. Le déroulement de l'enquête**
- C. Les pouvoirs d'intervention du syndic – article 122 *Code des professions***
- D. Les clients trop familiers**
- E. Les trucs et astuces pour gérer un dossier avec une partie qui se représente seule**
- F. Le compte en fidéicommiss**
- G. La possibilité de consulter votre syndic (article 70 C.d.a.)**

# 7. B. Le déroulement d'une demande d'enquête au Bureau du syndic





# La conclusion

## Tarification des services juridiques : Un regard 360 (Questions pratiques et déontologiques)

Extrait de la table des matières:

3. Certaines pratiques à proscrire dans le cadre des conventions d'honoraires professionnels: p. 32 à 36

3.1 Clauses en lien avec les ententes d'honoraires à pourcentage

3.1.1 Entente à pourcentage sur des sommes représentant des aliments

3.1.2 Entente d'honoraires conditionnels à un taux déraisonnable

3.1.3 Entente d'honoraires conditionnels sur des sommes déjà acquises

3.1.4 Entente prévoyant un cumul excessif de modes de tarification

3.2 Taux d'intérêt trop élevé

3.3 Frais d'administration chargés sur la facture totale ou sur le montant des honoraires

3.4 Frais d'ouverture de dossier exorbitants

3.5 Clause de succès garanti ou remboursement des honoraires

3.6 Clause pénale

3.7 Émettre une facture sans avoir rendu les services professionnels correspondants

Source: <https://www.barreau.qc.ca/media/1277/2017-tarification-regard.pdf>

# La conclusion (suite...)

## Quelques services

### Vous avez des questions en matière de déontologie?

La ligne Info-Déonto, **réservée uniquement aux avocats**, a été mise en place pour répondre à vos questions, lesquelles sont accueillies de vive voix et traitées avec célérité.

Au bout du fil, des avocats chevronnés du Bureau du syndic vous font bénéficier :

- d'un soutien ponctuel en vue de la résolution d'une interrogation liée à la déontologie face à des situations théoriques ou pratiques d'une aide précieuse en situation d'urgence
- la ligne Info-Déonto est accessible de 8 h 15 à 17 h pendant les jours ouvrables. En période estivale, elle est accessible du lundi au jeudi de 8 h 15 à 17 h, et le vendredi de 8 h 15 à 16 h.

**Ligne Info-Déonto**  
**514 954-3420**  
**Sans frais 1 844 954-3420**

Source texte: <https://www.barreau.qc.ca/fr/ressources-avocats/deontologie-avocats/bureau-syndic/>

Source image: <https://www.barreau.qc.ca/fr/publications/lebreff/archives/2016/06/index.html>

**QUESTIONS EN  
MATIÈRE DE DÉONTOLOGIE ?**

Faites appel à la ligne  
INFO-DÉONTO dédiée  
aux avocats.



INFO-DÉONTO  
514 954-3420 Sans frais 1 844 954-3420

# La conclusion (suite...)

## Quelques services (suite...)

### **Besoin d'aide? Le PAMBA est là.**

Le Programme d'aide aux membres du Barreau du Québec (PAMBA) :

- Un service ponctuel et gratuit;
- Repose sur un principe fondamental : **la confidentialité la plus stricte**;
- Fournit une écoute, de l'aide et des consultations aux membres et aux stagiaires qui éprouvent des problèmes de stress, d'épuisement (burnout), de dépression, de dépendance (alcool, drogues) ou tout autre problème mettant en péril l'équilibre psychologique;
- Peut être rejoint, en toute confidentialité, 365 jours par année, jour et nuit;
- Ce n'est pas juste pour l'avocat, aussi pour le conjoint, etc.

### **Pour communiquer avec le PAMBA :**

Montréal : 514 286-0831 ou 514 222-5371  
Extérieur : 1 800 747-2622

[aide@pamba.info](mailto:aide@pamba.info)

Source: <https://espacea.ca/fr/besoin-aide-pamba>

# La conclusion (suite...)

## Quelques services (suite...)

### Les visites d'accompagnement professionnel:

- Un service gratuit;
- Visant les jeunes avocats de moins cinq ans d'expérience qui exercent seul, à leur compte, en pratique privée ou en entreprise;
- Une visite effectuée par un inspecteur-formateur d'expérience;
- Ces visites comprennent notamment une période de « coaching » par l'inspecteur-formateur sur différents aspects de la pratique : l'isolement de l'avocat qui débute sa carrière, l'accès à un mentor, l'adhésion à des associations d'avocats selon certains domaines de pratique, les trucs et pièges de la pratique, la facturation, la conciliation travail-famille et les objectifs à court et moyen terme, etc.;
- Fait généralement l'objet d'une rencontre de suivi qui sera proposée à l'avocat.

**Note:** Contacter le Service de la qualité de la profession pour plus de détails sur cette offre.

Source: <https://www.barreau.qc.ca/fr/ressources-avocats/services-avocats-outils-pratique/accompagnement-mentorat/>

# La conclusion (suite...)

## Quelques services (suite...)

**Vous voulez réorienter votre carrière en pratique privée?**  
**Votre propre bureau vous semble la solution?**

### **Service de démarrage de cabinet:**

- Service gratuit de démarrage de cabinet pour vous aider à vous lancer en affaires;
- Accès à toute une gamme de conseils les aidant à éviter certains écueils et à se doter, dès le départ, de systèmes et de modes d'opération efficaces;
- Comprend notamment une rencontre d'une durée d'environ trois heures avec un inspecteur-formateur d'expérience, qui passe en revue toutes les facettes de l'organisation d'un cabinet d'avocats et qui donne des conseils personnalisés.

# La conclusion (suite...)

## Quelques services (suite...)

### **Ligne Info-Harcèlement:**

- Pour dénoncer des agissements d'abus ou de violences à caractère sexuel au sein de la profession, composez la **Ligne Info-Harcèlement : 1 888 954-1222**;
  - S'adresse principalement aux avocats et aux stagiaires qui ont été victimes ou témoins de gestes et de situations de harcèlement sexuel dans le contexte de l'exercice du droit;
  - Accessible de 8 h 15 à 17 h pendant les jours ouvrables. En période estivale, elle est accessible du lundi au jeudi de 8 h 15 à 17 h, et le vendredi de 8 h 15 à 16 h;
  - Offre un contexte de dénonciation discret et orienté vers les solutions pour contribuer à mettre fin à ces situations indésirables.
- Source: Espace A: <https://espacea.ca/fr/prevention-harcelement-sexuel/>

# La conclusion (suite...)



Source image: <https://www.podcastfrançaisfacile.com/podcast/questions-pour-le-voyage.html>