

Le Barreau du Nouveau-Brunswick

Le présent document répond aux trois **questions les plus fréquemment posées** aux responsables de la discipline et des plaintes du Barreau :

1. Comment dois-je procéder [pour déposer une plainte](#) relative à la conduite d'un avocat ?
2. Que puis-je faire si je considère que [la négligence de mon avocat ou une erreur de sa part](#) m'a fait subir des pertes financières ?
3. Que puis-je faire [si je crois que la note d'honoraires de mon avocat est trop élevée](#) ou déraisonnable ?

1) Comment puis-je déposer une plainte ?

Si vous croyez qu'un avocat s'est comporté d'une manière inappropriée, vous pouvez déposer une plainte auprès du Barreau en contactant par écrit le registraire des plaintes du Barreau du Nouveau-Brunswick. Ce dernier étudiera les plaintes concernant la conduite de tout avocat ou toute avocate pratiquant dans la province du Nouveau-Brunswick. Voici la procédure à suivre :

Première étape

Écrivez une lettre nommant l'avocat et décrivant votre plainte **ou** complétez notre [formulaire de plainte](#). Faites parvenir votre lettre ou votre formulaire rempli au registraire des plaintes par la poste ou par télécopieur. **Nous ne pouvons recevoir de plaintes par téléphone ou par courrier électronique.** ([Cliquez ici pour obtenir l'adresse postale du Barreau du Nouveau-Brunswick.](#)) Vous pouvez annexer tous les documents que vous jugez importants pour expliquer clairement votre plainte. La plainte devrait couvrir les cinq questions traditionnelles : qui, quoi, où, quand et pourquoi ?

Qui est l'avocat ou l'avocate ?
Qu'est-ce qu'il ou qu'elle a fait ou omis de faire ?
Où est-ce arrivé ?
Quand est-ce arrivé ?
Pourquoi croyez-vous que c'est arrivé ?

Assurez-vous d'indiquer votre nom et vos coordonnées, notamment votre adresse postale et vos numéros de téléphone.

Deuxième étape

Si le registraire peut faire une enquête sur votre plainte, les détails de la plainte seront acheminés à l'avocat à qui on demandera de répondre rapidement au Barreau en fournissant une explication des circonstances entourant cette plainte.

Troisième étape

Une fois qu'on a reçu la réponse de l'avocat, elle est évaluée et, dans la plupart des cas, une copie vous est envoyée.

Quatrième étape

Si la plainte ne peut être résolue, le registraire des plaintes étudiera toute la documentation obtenue et déterminera si la plainte est fondée. Si le registraire est d'avis que la plainte n'est pas

fondée, elle sera rejetée. Si par contre le registraire juge que la plainte est fondée, ce dernier renverra généralement la plainte au Comité des plaintes.

Cinquième étape

Si la plainte est adressée au Comité des plaintes, ce dernier examinera la documentation provenant de l'enquête réalisée par le registraire. Le Comité des plaintes peut rejeter la plainte ou, si la documentation indique l'existence d'une situation qui pourrait entraîner des mesures disciplinaires contre l'avocat, le Comité des plaintes peut approfondir l'enquête, notamment en rencontrant les parties. Le Comité des plaintes ne tient pas d'audiences. L'avocat pourrait également demander que le Comité des plaintes prenne une décision basée sur l'information qu'il ou qu'elle possède sans audience formelle.

Voici des exemples de plaintes qui ont été entendues par le Comité des plaintes :

- Omission de tenir le client raisonnablement informé;
- Omission de répondre aux demandes de renseignements justifiées du client;
- Omission injustifiée de répondre aux appels téléphoniques du client;
- Le fait d'informer le client qu'une mesure sera prise à une certaine date, et de laisser passer cette date sans fournir subséquemment de renseignements ni d'explications;
- Omission de répondre dans un délai raisonnable à une communication dont une réponse est exigée;
- Le fait de cacher des faits du client ou en lui faisant de faux rapport;
- Omission de faire tous les efforts possibles pour assurer un service rapide au client;
- Le fait d'agir d'une façon qui soit effectivement ou apparemment en conflit d'intérêt;
- Omission de suivre les instructions du client.

2) Que faire si je considère que la négligence de mon avocat ou une erreur de sa part m'a fait subir des pertes financières ?

Tout comme les autres fournisseurs de services professionnels au public, les avocats peuvent faire des erreurs entraînant des pertes financières pour un client. Le Barreau a reconnu ce fait il y a longtemps et exige qu'un avocat qui dispense des services juridiques au public soit membre du programme obligatoire d'assurance responsabilité professionnelle que le Barreau a mis en place.

Ce programme est conçu pour défendre et indemniser tout avocat ainsi couvert jusqu'à concurrence de 1 000 000 \$. Bien que ce programme obligatoire existe, les membres du public doivent comprendre que la procédure en place pour adresser une réclamation en dommages-intérêts est comme toute autre demande contre un autre fournisseur de services.

Si vous croyez qu'un avocat a fait une erreur en vous dispensant des services juridiques, et que vous voulez lui adresser une réclamation, vous devriez obtenir les conseils juridiques d'un avocat qui pourra vous aviser concernant le processus. Les responsables de la discipline et des plaintes du Barreau ne peuvent pas vous indemniser pour une erreur commise par un avocat ni enjoindre à cet avocat de vous indemniser. Si vous croyez qu'un avocat a fait une erreur, vous devrez traiter directement avec lui, tenter une poursuite contre lui ou retenir les services d'un autre avocat.

Le Barreau gère le programme d'assurance, mais il ne prend pas la décision finale à savoir si l'avocat a été négligent ou a causé une perte. Seul un tribunal peut rendre cette décision.

Dans les petites communautés, il est parfois difficile de trouver un avocat pour vous conseiller ou vous représenter. Il se peut que vous deviez consulter un avocat à l'extérieur de la localité où

exerce votre ancien avocat. Ni le Barreau ni son personnel ne peuvent vous fournir d'avis juridique ou vous aider à soumettre votre réclamation.

3) Que puis-je faire si je crois que la note d'honoraires (facture) de mon avocat est trop élevée ou déraisonnable ?

Discutez d'abord de la question avec votre avocat. Demandez à votre avocat de vous fournir une facture détaillée si ce n'est pas déjà fait. Ces explications pourront peut-être régler l'affaire.

Si les explications ne vous satisfont pas, vous pouvez si vous le désirez faire « contrôler » votre facture. Le contrôle des notes d'avocats permet au client (ou à l'avocat) de faire évaluer la facture par une tierce partie appelée « agent de contrôle ». L'agent a le pouvoir de statuer que la facture est raisonnable ou de la réduire, s'il y a lieu.

Si vous désirez faire contrôler la facture de votre avocat, vous devez remplir la [Formule 1 – Avis de contrôle](#) et signifier le tout au Barreau du Nouveau-Brunswick ainsi qu'à la partie adverse (l'avocat). Veuillez prendre note que la facture ou les factures que vous désirez faire contrôler doivent être jointes à cette formule.

Sur réception de la formule, le Barreau va choisir un agent de contrôle. L'agent sera choisi parmi les agents de contrôle nommés par le gouvernement provincial.

Une fois un agent commissionné au dossier, le Barreau communiquera avec vous afin de vous aviser du nom de l'agent et de vous fournir plus de détails sur le déroulement du processus.

Vous aurez alors à déposer auprès du Barreau une somme de 150 \$. Ce montant, payable à l'agent de contrôle « en fiducie », servira à défrayer les coûts ou une partie des coûts du contrôle. Les coûts du contrôle dépassant ce montant, s'il y a lieu, seront fixés par l'agent qui décidera laquelle des parties doit payer les coûts du contrôle. Le montant final dépendra du résultat du contrôle et du temps qui a été nécessaire pour l'effectuer.

Veuillez prendre note que si vous désirez faire contrôler une facture, vous devez communiquer immédiatement avec le Barreau. Si vous n'entamez pas le processus dans les 90 jours suivant la date ou le règlement de la facture, il sera peut-être impossible de la faire contrôler. Seul l'agent de contrôle a le pouvoir de prolonger cette période et seulement s'il trouve qu'il existe des circonstances particulières.

Un document a été préparé afin de fournir aux clients et aux avocats de l'information générale concernant la procédure suivie pour les audiences de contrôle des notes d'avocat. Il est disponible [en format PDF](#).