



Janvier 2025



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



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

Comment choisir vos clients : Quelques critères à considérer

Alors que la pérennité de votre cabinet repose, en partie, sur votre capacité à obtenir de nouveaux mandats, refuser un client peut sembler contre-intuitif. Pourtant, accepter tous les clients qui franchissent le seuil de votre porte constitue un risque en matière de responsabilité professionnelle.

En effet, une approche préventive de la pratique implique un processus rigoureux de sélection de votre clientèle. Vous limiterez ainsi les risques d'être confronté à des clients « difficiles » qui n'hésiteront pas à déposer une plainte contre vous auprès du Syndic du Barreau ou à vous poursuivre en responsabilité professionnelle si vos services ne répondent pas à leurs attentes.

Aussi, en ce début d'année, pourquoi ne pas prendre la résolution de mieux choisir vos clients? Réfléchissez aux questions suivantes : Quels clients souhaiteriez-vous accompagner? Quels comportements préféreriez-vous éviter de leur part?

Pour soutenir votre réflexion, nous vous avons préparé une liste non exhaustive des aspects à considérer au moment de la sélection de votre clientèle :

- ◇ **Adéquation entre les besoins juridiques du client et vos compétences** : Acceptez uniquement les mandats qui relèvent de votre domaine usuel de pratique. En agissant de la sorte, vous limiterez les risques de commettre des erreurs en raison d'une méconnaissance du droit applicable.
- ◇ **Intérêt pour les questions juridiques soulevées par le mandat** : Pour entretenir le plaisir éprouvé à pratiquer le droit, il demeure important d'avoir des dossiers qui suscitent votre intérêt. Quand vous aimez ce que vous faites, cela se répercute nécessairement sur la qualité de votre travail et de vos relations avec vos clients.
- ◇ **Coopération et crédibilité du client** : Le client semble-t-il prêt à s'investir dans son dossier et à faire preuve de disponibilité pour répondre à vos questions ou, au contraire, tente-t-il de vous « refiler » son problème? Est-ce que le client vous apparaît honnête? Votre

relation professionnelle avec une personne qui semble avoir un agenda caché ou vouloir manipuler les fins du système judiciaire est généralement vouée à l'échec.

- ◇ **Respect** : La personne se comporte-t-elle avec vous ou les membres de votre équipe comme si tout lui était dû? Adopte-t-elle un ton condescendant envers les autres intervenants du système de justice? Dans l'affirmative, réfléchissez à deux fois avant d'accepter cette personne comme cliente puisque la relation pourrait se détériorer rapidement.
- ◇ **Capacité financière du client** : Les désaccords entre l'avocat et son client quant aux honoraires professionnels représentent plus de 6 % des dossiers traités par le Fonds d'assurance. Dès les premières rencontres, assurez-vous que le client comprend les modalités financières liées aux services que vous lui rendrez et qu'il a la capacité de payer vos honoraires professionnels. D'ailleurs, vous devez lui transmettre une estimation du coût lié à vos services professionnels¹.
- ◇ **Attentes irréalistes** : Si les attentes de la personne qui vous consulte sont utopiques à l'égard de la cause qu'elle désire vous confier, il est probable que le résultat obtenu ne pourra la satisfaire, aussi bon soit-il. Il est donc important de définir les objectifs poursuivis par le client et de le ramener à de plus justes proportions, le cas échéant.
- ◇ **Avocats précédents** : Méfiez-vous si le client a eu plusieurs avocats avant de vous consulter et que le dossier a peu progressé. Celui qui est insatisfait de tous les avocats ayant travaillé pour lui, le sera vraisemblablement aussi de vous! Cherchez à identifier les raisons liées à ce mécontentement et ne surestimez pas vos capacités.
- ◇ **Ouverture au règlement de son dossier** : La prudence s'impose lorsque le client insiste pour aller à procès et semble motivé par la vengeance ou la haine à l'égard de la partie adverse. À défaut de le satisfaire, ses sentiments peu glorieux risquent de se retourner contre vous. Privilégiez plutôt le client disposé à considérer les modes de prévention et de règlement des différends.
- ◇ **Refus de suivre les conseils** : Soyez également vigilant lorsque la personne remet en question vos conseils ou vos commentaires préliminaires sur son dossier avant même que vous n'ayez accepté le mandat. L'harmonie sera au rendez-vous aussi longtemps que vous ferez ce qu'elle vous demande, mais dès que vous exprimerez une réserve, elle disparaîtra.

Il peut être difficile de déterminer à l'avance qui sera un client compatible avec vos attentes et vos activités professionnelles. Pour vous guider dans votre processus de sélection de la clientèle, n'hésitez pas à consulter notre [aide-mémoire détaillé](#) sur notre site Internet. Il s'agit d'un complément précieux pour raffiner le choix de vos futurs clients.

En terminant, la meilleure façon de gérer votre pratique est de bien vous connaître et d'identifier les clients et les mandats qui vous conviennent le mieux. Pour les autres, sachez dire non.

¹ Code de déontologie des avocats, RLRQ, c. B-1, r. 3.1, art. 99 à 102.

Références :

Lonny L. Balbi, *Bien choisir ses clients – Le meilleur moyen d’augmenter les profits, de réduire le stress et de mieux servir vos clients*, L’Association du Barreau Canadien, EnPratique de l’ABC, 7 mai 2014, en ligne : <https://www.cba.org/Publications-Resources/CBA-Practice-Link/Young-Lawyers/2014/Client-Selection-%E2%80%93-The-Single-Most-Important-Way-t?lang=fr-ca>.

Justifit, *Avocats, comment sélectionner ou refuser un client?*, Maîtrise par Justifit, 19 avril 2024, en ligne : <https://www.justifit.fr/b/maitrise/business/developper-sa-clientele/avocats-comment-selectionner-ou-refuser-un-client/>.