



### AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ !

Ce feuillet d'information est un outil pratique conçu pour aider les intervenant·e·s de première ligne à soutenir les client·e·s ayant des besoins juridiques.

L'information contenue dans ce feuillet est de nature générale et peut ne pas s'appliquer à la situation de chaque client·e ni refléter la façon dont tous les professionnel·le·s du droit exercent leur pratique. Il ne remplace pas les conseils juridiques fournis par un·e professionnel·le du droit titulaire d'un permis.

Le contenu de ce feuillet reflète la loi et les ressources disponibles au moment de sa dernière mise à jour. Comme l'information juridique peut changer, veuillez faire preuve de prudence et vérifier s'il y a eu des développements récents lorsque c'est approprié.

Si vous êtes un·e intervenant·e de première ligne dans la région d'Ottawa et avez des questions au sujet de l'information contenue dans cette ressource, veuillez nous contacter à [info@connectingottawa.com](mailto:info@connectingottawa.com).

# FAIRE PROGRESSER L'ACCÈS À LA JUSTICE

## COMMUNIQUER AVEC LES REPRÉSENTANT·E·S JURIDIQUES

Mise à jour : juin 2025

Ce feuillet d'information aide les intervenant·e·s de première ligne à soutenir leurs client·e·s dans le développement de bonnes relations avec leurs représentant·e·s juridiques et à éviter les malentendus. Il présente les attentes courantes des avocat·e·s et parajuristes en Ontario et peut servir de guide pour aider les client·e·s à communiquer plus efficacement.

### COMMUNIQUER AVEC LES AVOCAT·E·S ET PARAJURISTES

#### À quoi s'attendre lorsqu'on communique avec un·e avocat·e ou un·e parajuriste

##### Délais de réponse

- 1. En général, les client·e·s peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de 2 jours ouvrables.
- 2. Les client·e·s devraient attendre au moins 2 jours ouvrables avant de faire un suivi.
- 3. Pour les situations urgentes, les client·e·s devraient expliquer la raison de l'urgence dans leur courriel ou leur message vocal. Toutefois, ce qu'un·e client·e considère urgent n'est pas toujours perçu comme tel par le ou la représentant·e juridique.
- 4. Les client·e·s devraient répondre rapidement aux questions de leur représentant·e juridique pour éviter les retards dans leur dossier.

##### Rencontres virtuelles ou en personne

- Certain·e·s avocat·e·s ou parajuristes travaillent principalement de façon virtuelle, tandis que d'autres offrent des rencontres en personne.
- Les client·e·s qui ont besoin de rencontres en personne devraient en informer leur représentant·e juridique tôt dans le processus. Cela permet de prévoir les arrangements nécessaires ou de trouver un·e autre représentant·e.

##### Les client·e·s devraient fournir toute l'information pertinente et les mises à jour

- Pour qu'un·e avocat·e ou parajuriste donne de bons conseils, il ou elle doit connaître tous les faits pertinents – même ceux qui ne sont pas favorables au dossier.
- Les client·e·s devraient informer immédiatement leur représentant·e juridique de tout changement ou mise à jour, car cela peut avoir un impact sur leur cause. Un·e représentant·e juridique ne peut planifier et établir une stratégie efficacement qu'en fonction de l'information fournie.

##### Méthodes de communication

- Les client·e·s devraient discuter de leurs méthodes de communication préférées avec leur avocat·e ou parajuriste lors de la première rencontre afin d'établir des attentes claires.
- Les méthodes de communication peuvent inclure les courriels, les rencontres en personne, les vidéoconférences, les appels téléphoniques, etc.

##### Autres conseils

- Être clair sur ses objectifs : Les client·e·s devraient communiquer leurs objectifs et attentes dès le départ. Cela aide le ou la représentant·e juridique à comprendre leurs besoins et à se concentrer sur ce qui est le plus important pour leur dossier.
- Rester organisé·e : Les client·e·s devraient garder tous leurs documents liés au dossier en ordre et mettre en place un système pour suivre les communications, échéances et dates importantes.
- Faire preuve de patience : Les affaires juridiques prennent du temps, et les délais échappent souvent au contrôle du ou de la représentant·e juridique. Les client·e·s devraient être patient·e·s pendant que leur représentant·e travaille sur le dossier.
- Respecter l'expertise, mais rester impliqué·e : Les client·e·s devraient faire confiance aux conseils de leur représentant·e juridique, qui connaît la loi et les processus locaux, tout en restant actif·ve dans leur dossier en posant des questions et en s'impliquant.

## Mesures d'adaptation

### Les client·e·s peuvent demander des mesures d'adaptation raisonnables à leur représentant·e juridique

- Certain·e·s client·e·s ont besoin de mesures d'adaptation, par exemple : interprètes, pauses fréquentes pour raisons médicales, ou présence d'une personne de soutien. Les représentant·e·s juridiques devraient répondre favorablement à ces demandes lorsqu'elles sont raisonnables.
- Une fois informés, les avocat·e·s peuvent présenter des demandes de mesures d'adaptation aux tribunaux et tribunaux administratifs.
- En général, les client·e·s sont responsables des coûts liés aux mesures d'adaptation, comme l'interprétation et la traduction, sauf si ces coûts sont couverts par AJO lorsque le ou la client·e détient un certificat d'AJO.
- Le contrat de services (entente d'honoraires) signé par le ou la client·e devrait préciser qui est responsable de payer les interprètes, traducteurs et autres frais liés aux mesures d'adaptation.