

Aide au public et appui aux membres

Le Centre de service à la clientèle (CSC) prend son mandat très au sérieux. Le CSC compte sept unités séparées et près d'un quart de million d'appels en 2009 ont été traités par l'unité du centre d'appels. Le CSC est le premier point de contact entre le Barreau et ses clients et parties intéressées. Le centre d'appels sert de porte d'entrée à tous les services du Barreau et son personnel offre des renseignements de base sur une vaste gamme de sujets liés au Barreau. Ce secteur administre aussi le populaire service Assistance-avocats.

La philosophie du service à la clientèle du CSC imprègne tous les aspects de son fonctionnement. Le personnel sait que dans certaines circonstances, les gens peuvent être intimidés par le Barreau. Les employés sont formés pour être aimables, respectueux et professionnels dans toutes leurs interactions.

Toutes les plaintes contre des avocats ou des parajuristes reçues au Barreau sont analysées par le personnel du service des plaintes. Lorsqu'une plainte est reçue, le service des plaintes s'assure d'envoyer un accusé de réception en 72 heures ou moins. Chaque plainte est ensuite analysée pour déterminer si elle relève de la compétence du Barreau. Le cas échéant, elle est transférée à la division de la Réglementation professionnelle.

Lorsqu'une plainte ne relève pas de notre mandat, le plaignant en est avisé rapidement. Le personnel parlera aux plaignants au besoin (et lorsque possible, dans la langue de leur choix) pour leur expliquer le mandat du Barreau en langage clair et simple et, dans des situations où le Barreau ne peut pas les aider, suggérera d'autres voies de recours possibles. De plus, la fenêtre du service des plaintes au rez-de-chaussée à Osgoode Hall est ouverte aux plaignants qui veulent parler en



Contacts

■ Avocats et parajuristes	70 %
■ Public	30 %

Nombre total de contacts

	2007	2008	2009
	492 493	471 689	475 931

Contacts au cours de l'exercice

Centre d'appels	249 872
Services aux membres	102 567
Normes administratives	97 392
Services des plaintes	26 100
Total	475 931

personne à un représentant ou à une représentante du service des plaintes. Il n'est pas nécessaire de prendre rendez-vous, bien que les plaignants doivent s'inscrire à la réception auparavant.

Cette philosophie de service à la clientèle s'applique à tous les secteurs du CSC. Le service des normes administratives offre des renseignements utiles aux avocats et aux parajuristes sur les processus reliés aux règlements administratifs tels que les déclarations annuelles, les structures d'entreprise admissibles et la mobilité interjuridictionnelle. Le personnel des services aux membres répond aux questions des avocats et des parajuristes sur les cotisations et les changements de coordonnées et de catégorie. De plus, il accueille les visiteurs à la réception et répond aux avocats et aux parajuristes au comptoir de transaction du rez-de-chaussée.

Le CSC assure un haut niveau de professionnalisme et d'efficacité en maintenant des normes de qualité et de quantité dans tous ses processus clés.

Le CSC offre également d'autres services importants au Barreau, comme celui du bureau de la conservatrice (dont le mandat est de protéger, de documenter, de rechercher et de promouvoir le patrimoine matériel du Barreau) et du centre de ressources d'entreprise et de formation (qui offre des conseils à l'interne et de l'aide à la formation, à la documentation et à l'amélioration de la qualité à toute l'organisation). De plus, le CSC est responsable de la sécurité, de la réception et des installations du Barreau.

Contacts

Le nombre total d'appels au CSC est passé de 471 689 en 2008 à 475 931 en 2009. Bien que le volume d'appels ait légèrement diminué, il y a eu une augmentation des contacts aux normes administratives, au service des plaintes et aux services aux membres. Ces changements sont attribuables entre autres à une diminution des appels reçus au service Assistance-avocats; à une augmentation des appels aux membres à l'égard de notre processus de vérification des changements de données; à une variété d'activités liées aux nouveaux parajuristes; et à certaines fonctions liées à des dossiers de tutelle fermés que le service des normes administratives a commencé à assumer.

En 2009, environ 70 pour cent des contacts extérieurs du CSC se sont établis avec des avocats et des parajuristes, et le reste avec le public, comparativement à 64 pour cent et 36 pour cent respectivement en 2008.

Le pourcentage des avocates et avocats qui ont déposé leur déclaration annuelle par voie électronique continue d'augmenter, et 75 pour cent des avocats ont envoyé leur déclaration de cette façon en 2009 comparé à 72 pour cent l'année précédente. Les déclarations annuelles des parajuristes, d'abord destinées exclusivement au dépôt électronique (sauf sur demande de copie papier), ont été déposées par voie électronique à 91 pour cent.

Nombre total des plaintes		
Service de saisie de la division de Réglementation professionnelle	4 735	68 %
Résolution au Centre de service à la clientèle	482	7 %
Centre de service à la clientèle – dépassant le mandat du Barreau ou fermées par le service des plaintes	1 751	25 %
Total	6 968	
<i>Comprend les dossiers de plaintes réouverts.</i>		

Comment les services aux membres ont soutenu les membres	
Demandes générales	50 365
Assistance-avocats	26 309
Transactions à la fenêtre	7 151
Appels téléphoniques	18 742

Déclarations annuelles	en ligne		Papier
		%	
Avocats	29 552	75 %	9 765
Parajuristes	2 071	91 %	205