

# Réglementation dans l'intérêt public

*Le Barreau, dans le cadre de son mandat, s'engage à protéger le public en réglementant de façon efficace les avocats et les parajuristes. Une bonne réglementation comprend un processus de plainte, d'enquête et de discipline transparent, rapide et accessible. Cela signifie également que les avocats et les parajuristes doivent respecter des normes de conduite qui adhèrent aux exigences de la Loi sur le Barreau, ainsi qu'aux règlements, aux règlements administratifs et au Code de déontologie.*

La division de la Réglementation professionnelle du Barreau effectue une variété d'activités visant à réglementer les avocats et les parajuristes. La division répond aux plaintes portant sur la conduite, la compétence et la capacité. Les plaintes liées à la conduite peuvent porter sur des

problèmes mineurs de service et sur des allégations plus sérieuses, comme un mauvais usage de sommes détenues en fiducie. Le Barreau peut résoudre de nombreuses plaintes en travaillant avec les plaignants, les avocats et les parajuristes pour aborder les questions de réglementation en jeu. Au besoin, la division de la Réglementation professionnelle mènera des enquêtes qui peuvent entraîner des procédures disciplinaires.

Au cours de 2009, le processus de plaintes est demeuré relativement stable, sans pressions externes imprévues. La division de la Réglementation professionnelle a reçu 4 735 nouvelles plaintes, une augmentation de 3,2 pour cent par rapport à 2008. Cela reflète une augmentation globale de la hausse des plaintes contre des parajuristes titulaires de permis ainsi que des plaintes pour exercice illégal ou prestation illégale de services juridiques. En 2009, la division a fermé 4 822 dossiers, une augmentation de 8 pour cent par rapport à l'année précédente.

## Réglementation des parajuristes

En 2008, le Barreau a délivré des permis au premier groupe de parajuristes depuis les modifications de 2006 à la *Loi sur le Barreau*. Comme les avocats, les parajuristes sont réglementés dans l'intérêt public et sont tenus de se conformer à la *Loi sur le Barreau*, à ses règlements, à ses règlements administratifs et au *Code de déontologie des parajuristes*. Par conséquent, la division de la Réglementation professionnelle a alloué des ressources pour répondre aux plaintes concernant les parajuristes titulaires de permis.

### Plaintes reçues par domaine d'exercice

Contentieux civil	25 %
Immobilier	23 %
Matrimonial et famille	20 %
Pénal et quasi-pénal	9 %
Successions et testaments	7 %
Administration/immigration	6 %
Société/commercial/affaires	4 %
Emploi et travail	2 %

### Nouvelles plaintes reçues au Barreau

	2008	2009
Reçues au Barreau (service à la clientèle)	6 751	6 876
Dépassant le mandat du Barreau ou fermées	2 160	2 141
Reçues par la saisie des plaintes	4 591	4 735
Fermées/résolues par la saisie des plaintes	1 545	1 645
Transférées par la saisie des plaintes		
à la résolution des plaintes	1 960	2 053
aux enquêtes	1 191	1 092
à d'autres services	52	38
Cas traités au stade de la résolution des plaintes		
Plaintes fermées	1 706	1 739
Plaintes envoyées ailleurs	76	78
Dossiers traités au stade des enquêtes		
Plaintes fermées	761	1 195
Plaintes envoyées ailleurs	256	317

En vertu de la *Loi sur le Barreau*, pour être autorisé à titre d'avocat ou de parajuriste, un requérant doit être de « bonnes mœurs ». Pour évaluer les bonnes mœurs d'un requérant, le Barreau exige que tous les requérants divulguent certains renseignements qui pourraient remettre en question leur réputation. Il peut s'agir d'une condamnation criminelle passée ou de sanctions imposées par les tribunaux, tribunaux administratifs ou autre organe de réglementation.

Parce que de nombreux parajuristes d'expérience ont bénéficié de la clause d'antériorité, le Barreau a eu beaucoup de demandes à traiter, et bon nombre ont soulevé des questions de bonnes mœurs. En 2009, 67 nouveaux dossiers relatifs aux bonnes mœurs des parajuristes ont été ouverts. Au cours de l'année, 161 de ces dossiers accumulés ont été fermés (19 au stade de la saisie, 122 au stade des enquêtes et 20 au stade de la discipline).

La *Loi sur le Barreau* prévoit qu'on ne peut pas refuser un permis à un avocat ou à un parajuriste qui satisfait aux autres exigences du Processus d'accès à la profession en raison de ses mœurs sans audience formelle. En 2009, 42 avis d'audience ont été émis relativement aux mœurs de parajuristes ayant bénéficié de la clause d'antériorité. Neuf de ces candidats ont retiré leur demande, et sur les audiences qui ont été tenues, six candidats ont reçu leur permis de catégorie P1 et 14 ont été rejetés. Il y avait huit décisions en délibéré à la fin de l'année et plusieurs audiences en progré.

## Le processus de plaintes – Cheminement d'une plainte du début à la fin

### Service des plaintes

La plupart des plaintes déposées contre les avocats ou les parajuristes ou concernant l'exercice illégal sont faites par écrit

au service des plaintes du Barreau. Les plaintes qui relèvent du mandat du Barreau sont transférées à la saisie des plaintes de la division de la Réglementation professionnelle.

### Saisie des plaintes

Le rôle de la saisie est de reconnaître tout problème de réglementation révélé par une plainte, d'assurer que le plaignant a fourni une documentation suffisante pour appuyer ses allégations d'inconduite, et ensuite envoyer la plainte au département approprié. De plus, la saisie assume une gestion des cas cruciale en veillant à ce que les dossiers portant sur le même avocat ou parajuriste ou sur des questions semblables soient traités de façon cohérente.

En 2009, la saisie des plaintes a reçu 4 735 nouvelles plaintes, soit une augmentation de 3,2 pour cent par rapport à 2008. Pendant cette période, 1 645 dossiers de plaintes ont été fermés grâce à une résolution rapide ou en raison d'une autre décision et 3 145 plaintes ont été renvoyées à la résolution des plaintes et aux enquêtes. Le pourcentage des nouveaux cas renvoyés pour action est demeuré le même qu'en 2008.

### Résolution des plaintes

Le rôle de la résolution des plaintes est de faire enquête et de résoudre les plaintes qui peuvent constituer des infractions plus ou moins graves au *Code de déontologie* et au *Code de déontologie des parajuristes*, et d'obtenir une autorisation pour entamer des poursuites disciplinaires au besoin, comme dans le cas où un avocat ou un parajuriste ne coopère pas.

La résolution des plaintes traite un large volume de plaintes. Cette année, le département a connu une importante augmentation de 4 pour cent dans les nouveaux cas par rapport à 2008, attribuable en grande partie à une augmentation des plaintes contre les parajuristes titulaires de permis : 135 en

Plaintes concernant les parajuristes titulaires de permis	2008	2009
Reçues par la saisie des plaintes	161	351
Fermées/résolues par la saisie des plaintes	55	125
Transférées par la saisie des plaintes à la résolution des plaintes	62	135
aux enquêtes	29	87
Dossiers traités au stade de la résolution des plaintes	13	80
Dossiers traités au stade des enquêtes	16	33

*Les statistiques sur les plaintes concernant les parajuristes pour 2008 ne tiennent compte que de la réglementation du Barreau à partir de mai 2008.*

Nature des plaintes en 2009	
CONFLITS ( <i>Avocat en position de conflit, relations d'affaires ou financières avec la clientèle</i> )	11 %
GOUVERNANCE ( <i>Manquement à collaborer avec le Barreau, exercice illégal</i> )	15 %
INTÉGRITÉ ( <i>Politesse, conseils ou comportements déshonorants</i> )	56 %
PROBLÈMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE ( <i>Manquement à rendre des comptes, à communiquer, à servir la clientèle</i> )	71 %

*Le total est supérieur à 100 % parce que certains dossiers sont liés à plus d'un problème.*

2009, comparé à 62 en 2008. Le service a enregistré une augmentation des plaintes relatives à l'intégrité et aux conflits. La charge de travail du service comprend aussi des questions de manquement à assurer un service aux clients ou à leur répondre.

En 2009, le service a fermé 1 739 plaintes, soit environ 92 pour cent du nombre total de plaintes reçues.

### Enquêtes

Les allégations d'inconduite d'un avocat ou d'un parajuriste, d'incapacité, d'exercice illégal ou de toute autre action fautive qui pourrait entraîner des sanctions formelles sont généralement renvoyées au département des enquêtes. Ce département est doté d'avocats, de vérificateurs judiciaires, d'enquêteurs et d'assistants juridiques.

En 2009, 23 pour cent (1 092) des 4 735 plaintes reçues ont été renvoyées aux enquêtes. Cela représente une diminution de 12 pour cent par rapport à l'année précédente, largement attribuable au déclin graduel des questions liées aux mœurs des demandeurs parajuristes bénéficiant de la clause d'antériorité. Cependant, le nombre de nouveaux dossiers aux enquêtes en 2009 dépassait celui de 2007 de 8 pour cent.

La tenue d'enquêtes efficaces et en temps utile des plaintes sérieuses demeure une priorité pour le Barreau. Il est à noter que le département des enquêtes a fermé 15 pour cent plus de dossiers

en 2009 qu'en 2008 et 48 pour cent plus qu'en 2007. Il a aussi fermé plus de dossiers qu'il en a reçu et a réduit son inventaire à 1 113 dossiers à la fin de 2009, une réduction de 18 pour cent de la taille de l'inventaire d'affaires en attente d'enquête depuis la fin de 2008.

Une fois que ce département a terminé une enquête, certains dossiers peuvent être jugés sans fondement et fermés ou être résolus sans action formelle. La directrice de la Réglementation professionnelle détermine si les plaintes exigent d'autres mesures et le cas échéant, elles sont renvoyées au Comité d'autorisation des instances (CAI). Le CAI est formé de conseillères et de conseillers nommés par le Conseil pour autoriser le personnel à procéder à l'instance. Le CAI peut aussi autoriser une fermeture de dossier ou une mesure corrective.

La *Loi sur le Barreau* interdit aux non-titulaires de permis d'avocat d'exercer le droit. Elle interdit également aux personnes qui ne sont ni avocates ni parajuristes titulaires de permis de fournir des *services juridiques*, un terme maintenant défini dans la loi.

La sensibilisation du public à la nouvelle réglementation des parajuristes peut expliquer en partie le fait que le Barreau a reçu 32 pour cent plus de plaintes relatives à l'exercice illégal ou à la prestation illégale de services juridiques en 2009 que l'année précédente (445 comparé à 337). Les plaintes de ce type portent sur des questions allant de la publicité de services

Nature des enquêtes en 2009	
CONFLITS ( <i>Avocat en position de conflit, relations d'affaires ou financières avec la clientèle</i> )	11 %
FINANCE ( <i>Mauvaise utilisation des comptes en fiducie, détournement, combines immobilières et hypothécaires</i> )	35 %
GOUVERNANCE ( <i>Manquement à collaborer avec le Barreau, exercice illégal</i> )	40 %
INTÉGRITÉ ( <i>Politesse, conseils ou comportements déshonorants</i> )	45 %
PROBLÈMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE ( <i>Manquement à rendre des comptes, à communiquer, à servir la clientèle</i> )	43 %
DEMANDES PARTICULIÈRES ( <i>Capacité, admission</i> )	11 %
<i>Le total est supérieur à 100 % parce que certains dossiers sont liés à plus d'un problème.</i>	

Exercice illégal	2008	2009
Nouveaux dossiers	337	445
Fermés au stade de la saisie des plaintes	122	165
Transférés pour enquête ( <i>à la résolution des plaintes ou aux enquêtes</i> )	218	278
Enquête terminée	204	186
Allégations injustifiées	24 %	34 %
Abandons	58 %	50 %
Allégations justifiées	18 %	16 %

qu'une personne ou une société n'est pas autorisée à fournir, à des cas plus graves de représentation par des personnes non autorisées devant les tribunaux et les tribunaux administratifs.

### Discipline

Les avocats et avocates du service de discipline représentent le Barreau dans diverses affaires devant les comités d'audition et d'appel et devant les tribunaux au besoin. Les affaires assignées à la discipline comprennent des cas d'inconduite des avocats, de non-respect des obligations réglementaires (comme l'obligation de répondre à une enquête du Barreau), d'incapacité et d'incompétence. Au cours de la dernière année, les dossiers relatifs aux bonnes mœurs ont également accaparé davantage de ressources.

En 2009, 21 affaires ont été déposées au Comité d'appel. Sur cette période, dix appels ont été tranchés : quatre appels ont été reçus, en tout ou en partie; trois ont été rejetés; et trois ont été abandonnés. Le reste était en progrès à la fin de l'exercice.

Le Barreau dispose également d'un mécanisme de suspension interlocutoire pour protéger le public dans des situations urgentes, même en cours d'enquête, lorsque la pratique d'un avocat ou d'un parajuriste risquerait de nuire au public. En 2009, les comités d'appel ont accordé six suspensions interlocutoires, et deux avocats ont accepté des restrictions volontaires sur leur pratique pendant que le Barreau

se préparait à demander l'autorisation d'une suspension interlocutoire.

### Examen des plaintes

Le Commissaire au règlement des plaintes (CRP) examine les dossiers qui sont fermés par le personnel si le plaignant n'est pas satisfait des résultats. Le CRP fait un examen indépendant et impartial de l'enquête et de la décision de fermer le dossier, et rencontre généralement le plaignant pour discuter de l'affaire.

En 2009, le Bureau du CRP a reçu 254 demandes d'examen et a mené 198 examens. Certaines demandes ne relevaient pas du mandat du CRP et d'autres ont été abandonnées.

Après avoir examiné une décision du Barreau, le CRP peut trouver la décision du Barreau raisonnable et souscrire à la décision de clore le dossier. Le CRP peut aussi renvoyer le dossier au Barreau avec recommandation de le réexaminer. Au 31 décembre 2009, le CRP a renvoyé environ 10 pour cent des plaintes au Barreau avec recommandation de les réexaminer.

Au 31 décembre 2009, le CRP était l'ancien ombudsman de l'Ontario, M<sup>e</sup> Clare Lewis, c.r., qui s'est habilement acquitté de sa tâche depuis 2005. Le Barreau remercie M<sup>e</sup> Lewis pour son travail de protection de l'intérêt public et pour avoir traité les plaintes de manquement professionnel contre des avocats ou

### Problèmes de discipline 2009

CONFLITS (Avocat en position de conflit, relations d'affaires ou financières avec la clientèle)	3 %
FINANCE (Mauvaise utilisation des comptes en fiducie, détournement, combines immobilières et hypothécaires)	26 %
GOUVERNANCE (Manquement à collaborer avec le Barreau, exercice illégal)	23 %
INTÉGRITÉ (Politesse, conseils ou comportements déshonorants)	31 %
PROBLÈMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (Manquement à rendre des comptes, à communiquer, à servir la clientèle)	27 %
DEMANDES PARTICULIÈRES (Capacité, bonnes mœurs)	30 %
Le total est supérieur à 100 % parce que certains dossiers sont liés à plus d'un problème.	

### Discipline en 2009

Nbre d'affaires entendues et traitées par les comités d'audition		Avocats	Parajuristes
Conduite	Total	69	2
	Avertissement	1	0
	Réprimande	13	0
	Suspension	34	2
	Autorisations de remettre le permis	2	0
	Permis révoqués	15	0
	Dossiers rejetés	2	0
	Dossiers retirés	2	0
	Amendes/conditions	0	0
	Suspensions interlocutoires	6	0
Capacité	3	0	
Compétence	0	0	
Non-respect	1	0	
Réintégrations	3	0	
Rétablissement	0	0	
Admissions (y compris réadmissions)	4	20	
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>22</b>	

des parajuristes avec équité et minutie. M<sup>e</sup> Stindar Lal, c.r., assumera le poste de CRP à compter du 1<sup>er</sup> avril 2010.

### **Suivi et application des mesures disciplinaires**

Le service de suivi et d'application des mesures disciplinaires fait exécuter les ordonnances et les engagements obtenus par le Barreau dans le cours de ses activités de réglementation.

En 2009, le service de suivi et d'application des mesures disciplinaires a aussi traité des suites des mesures de réglementation, comme les rencontres, les restrictions sur la pratique et les suspensions, les révocations et les dossiers disciplinaires pour augmenter la transparence de la réglementation des professions juridiques.

Au 31 décembre 2009, ce service comptait 371 ordonnances de discipline et propositions d'ordonnance, 93 faillites et 365 engagements limitant la pratique d'avocats et de parajuristes ou exigeant un suivi actif. Il y avait 53 dossiers de mise en application ouverts en raison d'allégations d'abus d'ordonnance ou de violations d'engagement faisant l'objet d'une enquête et 56 ordonnances de restitution ou autres. De plus, le service de suivi et d'application entrepose environ 454 engagements et 36 ordonnances en suspens. Ils continuent de lier les titulaires de permis concernés, mais ne sont pas restrictifs et ne nécessitent pas de suivi actif.

En 2009, le service de suivi et d'application a recouvré près de 156 000 \$ en dépens, en dividendes de faillite et en frais relatifs à la Règle 6.07.

### **Syndic du Barreau**

L'article 49.47 de la *Loi sur le Barreau* autorise le Barreau à obtenir la tutelle de la pratique d'un avocat ou d'un parajuriste lorsque celui-ci abandonne sa pratique, que son permis a été révoqué ou qu'il a autrement cessé d'exercer ou de fournir des services juridiques. Une fois que le Barreau a obtenu une ordonnance de la Cour supérieure à cet effet, le syndic prend possession de l'entreprise. Son objectif est de toujours protéger les clients et les autres membres du public, en assurant une transition ordonnée des dossiers, des sommes restantes dans un compte en fiducie et du travail en progrès associé à la pratique.

Le syndic offre aussi aux avocats et aux parajuristes des conseils pour fermer leur pratique tout en protégeant l'intérêt de leurs clients.

En 2009, 16 tutelles ont été obtenues en vertu de la *Loi sur le Barreau*, huit tutelles ont été obtenues par accords négociés et le syndic a fourni des conseils et des renseignements aux avocats ou à leurs administrateurs de successions sur la fermeture d'un cabinet dans 42 autres cas.

Le syndic répond également aux demandes de clients sur les tutelles d'avocats ou de parajuristes et traite des questions telles que la distribution des fonds, le retour de dossiers ou de documents, les enquêtes de police, etc. En 2009, le syndic a ouvert 3 022 dossiers relatifs aux demandes de clients. Le syndic a aussi fermé 2 611 de ces demandes.

En 2009, le syndic a recouvré 360 000 \$ en dépens ordonnés par le tribunal, dont 194 400 \$ ont été payés au Fonds d'indemnisation.

### **Fonds en fiducie non réclamés**

Le Barreau a un programme (créé en vertu de la *Loi sur le Barreau*) qui permet aux avocats et aux parajuristes de remettre au Barreau des fonds non réclamés qu'ils détiennent depuis au moins deux ans. Les membres du public qui croient avoir droit à ces fonds peuvent les réclamer auprès du Barreau. Le nom des personnes qui y ont droit est publié de temps à autre dans la *Gazette de l'Ontario*.

### **Fonds d'indemnisation**

Depuis plus de 50 ans, le Fonds d'indemnisation verse des indemnités aux membres du public qui ont subi des pertes financières en raison de la malhonnêteté d'un avocat, d'une avocate (et maintenant de parajuristes). Les clients peuvent demander un remboursement auprès du Fonds pour perte d'argent ou de biens.

Conformément aux lignes directrices générales sur la détermination des indemnités, le Fonds peut rembourser les personnes jusqu'à 150 000 \$ (pour les avocats) et 10 000 \$ (pour les parajuristes).

#### **Fonds en fiducie non réclamés en 2009**

Demandes reçues	362
Approbations	220
Refus	92
En attente	104
<b>Total des sommes reçues</b>	<b>150 824 \$</b>

#### **Fonds d'indemnisation en 2009**

Nouvelles réclamations/Demandes reçues	159
<b>Montant total des indemnités versées</b> pour 92 réclamations (y compris 14 470 \$ pour neuf réclamations liées à des parajuristes)	<b>2 028 241 \$</b>