

# Aider le public et les membres



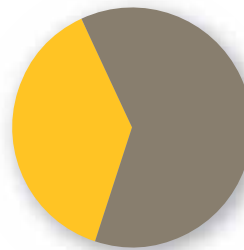
Le Centre de service à la clientèle (CSC) du Barreau offre deux services principaux. Il traite d'abord efficacement d'une vaste gamme de demandes du public, des avocats et des parajuristes et de quiconque dont les intérêts touchent le Barreau.

Le second rôle est lié aux processus. Le CSC est chargé du traitement initial et de la création de dossiers sur toutes les plaintes concernant les avocats et les parajuristes; du maintien de la base de données du Barreau, des rajustements de la cotisation; des certificats de membres en règle; de la gestion de nombreux processus en application des règlements administratifs du Barreau, dont la Déclaration annuelle des membres (DAM) et la Déclaration annuelle des parajuristes (DAP); ainsi que de l'administration des divers aspects du service d'Assistance-avocats.

L'année 2008 a été une année de transition au CSC, et de nombreux processus et activités importants ont été modifiés pour permettre la mise en œuvre de la réglementation des parajuristes. Le secteur des normes administratives, par exemple, était chargé d'élaborer et de distribuer les nouvelles déclarations annuelles des parajuristes, offertes en primeur à 2 283 titulaires de permis en décembre 2008. Conçue à partir de la Déclaration annuelle des membres, la DAP a été principalement distribuée en format électronique.

## Appels

L'arrivée de ce nouveau groupe de parajuristes a aussi eu un impact sur le centre d'appels et le service des plaintes. Le centre d'appels a reçu 262 793 appels en 2008, par rapport à 254 360 l'année précédente, et le service des plaintes a connu une augmentation de son activité avec 6 880 plaintes reçues en 2008 comparé à 6 157 en 2007. Ce changement semble découler du fait que le public est plus conscient du rôle du Barreau dans la réglementation des avocats et des parajuristes titulaires de permis.



### Contacts

■ Membres	64 %
■ Public	36 %

### Nombre total de contacts

	2006	2007	2008
	468 022	492 493	471 689

### Contacts au cours de l'exercice

Centre d'appels	262 793
Services aux membres	96 919
Normes administratives	85 655
Services des plaintes	24 061
Services aux parajuristes	2 561
<b>Total</b>	<b>471 689</b>

# 47 980

appels reçus par  
Assistance-avocats

# 262 793

appels téléphoniques  
reçus au centre d'appels  
en 2008

# 38 404

déclarations annuelles  
de membres reçues  
en 2008

# 2 283

déclarations annuelles  
de parajuristes  
distribuées en 2008

## Nombre total des plaintes

Service de saisie de la division de la Réglementation professionnelle	4 591	67 %
Résolution au Centre de service à la clientèle	415	6 %
Centre de service à la clientèle – dépassant le mandat du Barreau ou fermées par le service des plaintes	1 874	27 %
<b>Total</b>	<b>6 880</b>	

*Comprend les dossiers de plaintes réouverts.*

## Comment les services aux membres ont soutenu les membres?

Demandes générales	41 142
Assistance-avocats	25 360
Transactions à la fenêtre	8 607
Clarification des demandes des membres	6 013
Appels téléphoniques	15 497

Cependant, en général, le nombre total d'appels au CSC est passé de 492 493 en 2007 à 471 689 en 2008. Bien que les appels aient augmenté dans la plupart des secteurs, le déclin général est presque exclusivement attribuable aux services parajuridiques, où les appels sont passés de 30 909 en 2007 à 2 561 en 2008. Cette baisse n'était pas inattendue puisque les chiffres de 2007 comprenaient principalement le traitement de documents et les demandes portant sur le nouveau processus d'accès à la profession de parajuriste, et la période de six mois pour accepter les demandes des candidats aux droits acquis se terminait durant l'année civile 2007.

D'autres changements ont affecté le CSC en 2008, dont la mise en œuvre d'un processus de vérification pour les avocats désirant changer leur adresse ou leur catégorie. Il s'agit d'un nouveau processus visant à augmenter les mesures de sécurité afin de protéger les renseignements des membres.

## Centre de ressources d'entreprise et de formation

En 2008, ce centre a donné de l'aide à d'autres divisions du Barreau sur divers projets internes, dont un programme pour offrir aux nouveaux employés du Barreau des renseignements et des ressources afin de les aider à comprendre le mandat, la structure, la culture et la technologie en cours au Barreau. De plus, le personnel du centre de ressources d'entreprise et de formation a travaillé avec des représentants du Centre de toxicomanie et de santé mentale pour offrir de la formation aux employés du Barreau sur la façon d'aider les plaignants et d'autres personnes aux prises avec des problèmes de dépendance et de santé mentale.