

Réglementer les avocats et les parajuristes dans l'intérêt public

La responsabilité primordiale du Barreau en tant qu'organe de réglementation de la profession juridique de l'Ontario vise la protection du public. Au centre de son rôle se trouve un processus de plaintes transparent et accessible. Les plaintes qui relèvent du mandat du Barreau visent des problèmes mineurs comme le manquement à fournir des services appropriés ou des allégations plus graves comme le mauvais usage de fonds en fiducie.

Tous les avocats et parajuristes sont obligés de se conduire conformément à leur *Code de déontologie* et aux lois applicables, y compris la *Loi sur le Barreau*, ses règlements et ses règlements administratifs. Le Barreau surveille la conduite des avocats et des parajuristes et conformément à son mandat, répond aux plaintes portant sur la conduite, la compétence et la capacité.

La division de la Réglementation professionnelle du Barreau effectue une variété d'activités visant à réglementer les activités des avocats et des parajuristes, et travaille avec les plaignants, les avocats et les parajuristes pour résoudre les plaintes reçues par le Barreau et au besoin, entreprend des enquêtes qui peuvent entraîner des procédures disciplinaires.

Nouvelles plaintes reçues au Barreau en 2008

Reçues au Barreau (Centre de service à la clientèle)	6 751
Dépassant le mandat du Barreau ou fermées	2 160
Reçues par la saisie des plaintes	4 591
<hr/>	
Fermées/résolues par la saisie des plaintes	1 545
Transférées par la saisie des plaintes	
à la résolution des plaintes	1 960
aux enquêtes	1 191
à d'autres services	52
<hr/>	
Dossiers traités au stade de la résolution des plaintes	
Plaintes fermées	1 706
Plaintes envoyées ailleurs	76
<hr/>	
Dossiers traités au stade des enquêtes	
Plaintes fermées	761
Plaintes envoyées ailleurs	256

Plaintes reçues par domaine d'exercice

Administration/Immigration	4 %
Contentieux civil	24 %
Société/commercial/affaires	4 %
Pénal et quasi pénal	9 %
Successions et testaments	7 %
Matrimonial et famille	19 %
Immobilier	23 %
Emploi et travail	2 %

Réglementation des parajuristes

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 – par exemple, tous les requérants doivent divulguer toute condamnation criminelle ou s'ils ont été assujettis à une pénalité imposée par un tribunal, un organisme provincial ou autre organe de réglementation. En 2007 et 2008, la division de la Réglementation professionnelle a reçu un nombre considérablement plus élevé que prévu de demandes pour le permis de parajuriste, qui ont suscité un grand nombre d'enquêtes sur les bonnes mœurs. Au total, 443 dossiers de bonnes mœurs relatives aux parajuristes ont été reçus par la division en 2007 (298) et en 2008 (145), et 179 dossiers ont été fermés. Au 31 décembre 2008, la division comptait 185 dossiers de mœurs relatives aux parajuristes.

Plaintes concernant les parajuristes titulaires de permis en 2008

Reçues par la saisie des plaintes	161
Fermées/résolues par la saisie des plaintes	55
Transférées par la saisie des plaintes à la résolution des plaintes aux enquêtes	62 29
Dossiers traités au stade de la résolution des plaintes	13
Dossiers traités au stade des enquêtes	16

En 2008, la division de la Réglementation professionnelle a également commencé à recevoir des plaintes concernant les parajuristes titulaires de permis.

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

Service des plaintes

Une fois qu'une plainte écrite contre un avocat, une avocate ou un ou une parajuriste a été reçue par le service des plaintes du Barreau et reconnue comme relevant de son mandat, elle est transférée au service de saisie de la division de la Réglementation professionnelle.

Saisie – gestion des cas

Le rôle de la saisie est de reconnaître tout problème de réglementation révélé par une plainte, d'assurer que le plaignant a fourni assez de documentation pour appuyer ses allégations d'inconduite, et ensuite envoyer la plainte au service approprié. La saisie veille à ce que les dossiers portant sur le même avocat ou sur des questions semblables soient traités de façon cohérente.

En 2008, la saisie des plaintes a reçu 4 591 nouvelles plaintes, soit une augmentation de 15 % par rapport à 2007 (3 991). Pendant ce temps, 1 545 dossiers de plainte ont été fermés grâce à une résolution rapide ou en raison d'une autre décision et 3 151 plaintes ont été renvoyées à la résolution des plaintes et aux enquêtes. Une révision de ces cas a démontré que le nombre de dossiers renvoyés à d'autres services a augmenté en 2008 (66 % comparé à 63 % en 2007), signalant qu'un plus grand nombre de dossiers étaient plus complexes et nécessitaient une enquête.

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.

La résolution des plaintes traite un large volume de plaintes qui font l'objet d'enquête et qui sont réglées par les avocats et le personnel assignés aux plaintes. Cette année, en plus de ses dossiers ordinaires portant sur des questions de manquement à donner des services ou à répondre à des clients,

Nature des plaintes en 2008

CONFLITS (<i>Avocat en position de conflit, relations d'affaires ou financières avec la clientèle</i>)	10 %
GOUVERNANCE (<i>Manquement à collaborer avec le Barreau, exercice illégal</i>)	11 %
INTÉGRITÉ (<i>Politesse, conseils ou comportements déshonorants</i>)	57 %
PROBLÈMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE (<i>Manquement à rendre des comptes, à communiquer, à servir la clientèle</i>)	67 %

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

le service a connu une grande augmentation de ses dossiers en raison d'un nombre croissant d'allégations d'exercice illégal et des premières plaintes contre les parajuristes titulaires de permis. En 2008, le service a clos 1 706 plaintes, environ 86 pour cent des plaintes totales reçues.

Enquêtes

La principale responsabilité du service des enquêtes porte sur les allégations d'inconduite d'un avocat ou d'un parajuriste, d'incapacité, d'exercice illégal ou de toute autre action fautive – tel que défini dans la *Loi sur le Barreau*, les règlements administratifs ou le *Code de déontologie* ou *Code de déontologie des parajuristes* – qui pourraient entraîner une mesure de discipline formelle.

En 2008, presque 28 pour cent (1 270) des 4 591 plaintes reçues par la division de la Réglementation professionnelle ont été renvoyées au service des enquêtes. Cela représente une grande augmentation de la charge de travail qui est attribuable aux enquêtes sur les bonnes mœurs des parajuristes et à une augmentation générale des dossiers que le service reçoit, surtout ceux qui visent l'intégrité et la gouvernance. Le service a répondu à cette situation en augmentant son taux d'achèvement des dossiers en 2008, en fermant ou en transférant 60 % plus de cas en 2008 qu'en 2007. Le personnel du service compte des avocats, des enquêteurs et des vérificateurs.

Une fois que ce service a terminé une enquête, la plainte est renvoyée au Comité d'autorisation des instances (CAI), puis fermée ou résolue sans action formelle. Le CAI est formé de conseillers et de conseillères nommés par le Conseil pour déterminer si une affaire doit faire l'objet de poursuites. Le CAI peut autoriser une fermeture de dossier ou une mesure corrective.

Exercice illégal

Nouveaux dossiers	337
Fermés au stade de la saisie des plaintes	122
Transférés pour enquête (à la résolution des plaintes ou aux enquêtes)	218
Enquête terminée	204
Allégations injustifiées	24 %
Abandons	58 %
Allégations justifiées	18 %

Nature des enquêtes

CONFLITS

(Avocat en position de conflit, relations d'affaires ou financières avec la clientèle) 11 %

FINANCE

(Mauvaise utilisation des comptes en fiducie, détournement, combines immobilières et hypothécaires) 40 %

GOVERNANCE

(Manquement à collaborer avec le Barreau, exercice illégal) 31 %

INTÉGRITÉ

(Politesse, conseils ou comportements déshonorants) 31 %

PROBLÈMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

(Manquement à rendre des comptes, à communiquer, à servir la clientèle) 35 %

DEMANDES PARTICULIÈRES

(Capacité, admission) 16 %

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

Le Barreau dispose d'un mécanisme pour s'occuper des instances disciplinaires contre des avocats et des parajuristes qui mettent en danger le public. Il s'agit de la suspension interlocutoire, qui suspend le permis de l'avocat ou du parajuriste en attendant la fin d'une enquête et d'une audition sur la conduite. En 2008, cinq de ces suspensions ont été obtenues, et deux autres avocats ont accepté des restrictions volontaires sur leur pratique avant l'autorisation de la suspension interlocutoire.

Discipline

Le service de discipline est chargé de la poursuite de divers dossiers, y compris l'inconduite des juristes, le non-respect des normes, l'incapacité et l'incompétence, ainsi que les demandes d'admission au Barreau et les demandes de réintégration ou de réadmission.

Problèmes de discipline

CONFLITS <i>(Avocat en position de conflit, relations d'affaires ou financières avec la clientèle)</i>	6 %
FINANCE <i>(Mauvaise utilisation des comptes en fiducie, détournement, combines immobilières et hypothécaires)</i>	38 %
GOUVERNANCE <i>(Manquement à collaborer avec le Barreau, exercice illégal)</i>	34 %
INTÉGRITÉ <i>(Politesse, conseils ou comportements déshonorants)</i>	23 %
PROBLÈMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE <i>(Manquement à rendre des comptes, à communiquer, à servir la clientèle)</i>	33 %
DEMANDES PARTICULIÈRES <i>(Capacité, admission)</i>	18 %

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

Les avocats et avocates du service de discipline représentent le Barreau devant les comités d'audition et d'appel, et devant les tribunaux lorsque les décisions des comités font l'objet d'appel. Ils et elles fournissent des avis sur des dossiers visés par les processus d'enquête et de résolution, dont plusieurs sont résolus ou fermés sans action disciplinaire formelle.

Le service de discipline est également chargé de répondre à des questions urgentes de réglementation qui exigent des requêtes de suspension provisoire, là où la protection du public est immédiatement concernée. Avec l'avènement du Comité d'appel en 1999, la charge de travail du service de discipline a porté sur un certain nombre d'appels des décisions du Comité d'audition.

Discipline en 2008

Nombre d'affaires entendues et traitées par le Comité d'audition

Total des dossiers de conduite	99
Avertissements	2
Réprimandes	25
Suspensions	50
Autorisations de démissionner/Remises de permis	4
Radiation/permis révoqués	14
Dossiers rejetés	2
Dossier retiré	1
Amende/Conditions seulement	1
Suspensions interlocutoires	5
Capacité	2
Réintégrations	5
Admissions (y compris réadmissions)	2
Total	113

Examen des plaintes

Si, à la fermeture d'un dossier de plainte après enquête par le personnel du Barreau, un plaignant n'est pas satisfait des résultats, celui-ci peut demander au Commissaire au règlement des plaintes (CRP) d'examiner le dossier. En 2008, 188 demandes de ce genre ont été reçues par le bureau du CRP qui a fait 158 examens.

Le CRP a le mandat de mener un examen indépendant et impartial de l'enquête du Barreau et de sa décision de fermer le dossier du plaignant.

Après avoir examiné la décision du Barreau, le CRP a deux options : trouver la décision du Barreau raisonnable et souscrire à la décision de clore le dossier, ou renvoyer le dossier avec recommandation de le réexaminer. En 2008, sur 158 examens de dossiers, le CRP a renvoyé 17 plaintes (presque 11 pour cent des plaintes) au Barreau avec recommandation de les réexaminer.

Le Commissaire au règlement des plaintes actuel est l'ancien ombudsman de l'Ontario, Clare Lewis, renommé en avril 2007 pour un mandat de trois ans. Le rôle de M. Lewis est entre autres d'offrir des mécanismes alternatifs de résolution de conflits aux membres du public et aux avocats et parajuristes qui font l'objet de plaintes.

Suivi et application des mesures disciplinaires

Le service de suivi et d'application des mesures disciplinaires fait exécuter les ordonnances du Comité d'audition, assure le suivi des engagements, s'assure que les avocates, les avocats et les parajuristes faillis se conforment aux règlements administratifs appropriés, met en application les jugements obtenus par le Barreau et les décisions et hypothèques obtenues par le Fonds d'indemnisation ou accordées en sa faveur.

Au 31 décembre 2008, le service de suivi et d'application comptait 383 ordonnances de discipline et propositions d'ordonnance, 86 faillites et 369 engagements limitant la pratique d'avocats et de parajuristes ou exigeant un suivi actif. Il y avait 44 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 44 ordonnances de restitution ou autres.

En 2008, le service a recouvré près de 205 000 \$ en frais, en dividendes de faillites, et en frais relatifs à la Règle 6.07.

Syndic du Barreau

La *Loi sur le Barreau* (article 49.47) 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. Après avoir obtenu une ordonnance du tribunal, le syndic prend possession du cabinet, avec l'objectif d'assurer une transition ordonnée de la pratique pour les clients et les autres personnes visées.

Le syndic fournit aussi des renseignements et de l'aide aux avocats, avocates et parajuristes qui ferment leur pratique. En 2008, 15 tutelles ont été obtenues en vertu de la *Loi sur le Barreau*, et le service a obtenu les tutelles par des accords négociés avec les avocats dans sept autres affaires.

En 2008, le syndic a recouvré 316 000 \$ en dépens ordonnés par le tribunal, dont 103 000 \$ 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.

Fonds en fiducie non réclamés en 2008

Demandes reçues	341
Approbations	248
Refus	93
En attente	52
Total des sommes reçues	174 000 \$

Fonds d'indemnisation

Le Fonds d'indemnisation est une mesure de protection des consommateurs que le Barreau offre au public depuis longtemps. Ce Fonds, financé par les avocats et les parajuristes, aide les clients et clientes qui ont subi des pertes financières en raison de la malhonnêteté d'un avocat, d'une avocate ou d'un ou d'une parajuriste. Les clients peuvent demander un remboursement auprès du Fonds pour perte d'argent ou de biens.

Au cours des 50 dernières années, le Fonds d'indemnisation a versé des millions de dollars aux clients lésés. Le Fonds d'indemnisation parajuridique a été créé en 2008 et reçoit son financement des parajuristes titulaires de permis.

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) lorsqu'il a été prouvé que la perte du plaignant a été causée par la malhonnêteté d'un avocat ou d'un parajuriste.

Fonds d'indemnisation en 2008

Nouvelles réclamations/Demandes reçues	169
Montant total des indemnisations (versées pour 78 réclamations)	1 481 000 \$