

# ***I. Sommaire***

---

## **A. Introduction**

Gregg, Kelly, Sullivan & Woolstencroft: *The Strategic Counsel* ont le plaisir de soumettre au Barreau du Haut-Canada ce rapport de recherche qui comprend une analyse du contexte, ainsi qu'un examen des attitudes par rapport à la réglementation des services parajuridiques en Ontario.

Le présent rapport vise à fournir une analyse objective et indépendante sur la portée des services parajuridiques en Ontario, leurs répercussions sur l'administration de la justice et les attitudes de différents utilisateurs et d'autres parties intéressées envers la réglementation éventuelle des services parajuridiques.

Il est à noter que le terme « techniciennes et techniciens juridiques » désigne, aux fins de ce rapport, les personnes qui fournissent, en échange d'honoraires, des services juridiques au grand public et aux entreprises et qui travaillent de façon autonome, c'est-à-dire sans supervision immédiate par une avocate ou un avocat.

## **B. Méthodologie de recherche**

Afin de brosser un tableau objectif du recours aux services parajuridiques et de leurs répercussions, la recherche initiale comportait quatre volets :

- ◆ enquête téléphonique auprès des particuliers et des entreprises qui ont recours à des services parajuridiques;
- ◆ enquête téléphonique auprès de techniciennes et techniciens juridiques;
- ◆ série d'entrevues personnelles auprès de représentants d'associations ou d'entreprises qui font directement affaire avec des techniciennes et techniciens juridiques ou agissent à titre de mandataires de parties pouvant être concernées par les activités parajuridiques;
- ◆ séries d'entrevues personnelles auprès de personnes œuvrant dans le secteur de l'administration de la justice ou y étant associées et ayant des contacts réguliers avec les techniciennes et techniciens juridiques.

Le survol présenté dans les pages qui suivent résume les principaux résultats de cet examen. La section finale synthétise les résultats de l'analyse de contexte et en ressort les grandes conclusions.

## I. Sommaire

---

### C. Enquête auprès des utilisateurs de services juridiques et parajuridiques

L'étude a porté sur un échantillon de 500 répondants de toutes les régions de l'Ontario qui ont eu recours à des services juridiques ou parajuridiques au cours des cinq dernières années. Les principaux critères de sélection des participants étaient les suivants :

- ◆ être âgé de 18 ans ou plus;
- ◆ résider en Ontario;
- ◆ être habilité à prendre la décision, seul ou conjointement, de retenir ce type de services;
- ◆ avoir recours aux services juridiques ou parajuridiques exclusivement pour régler des affaires personnelles.

L'objectif du sondage étant d'interroger un nombre significatif d'utilisateurs, la priorité du processus d'échantillonnage était de retracer 250 répondants ayant fait appel à des services parajuridiques au cours des cinq années précédentes. Des appels aléatoires dans des foyers ontariens ont permis d'établir à environ 13 % la proportion d'utilisateurs de services parajuridiques.

Lorsqu'une personne avait eu recours à des services parajuridiques, elle devait répondre à une série de questions entourant sa décision et son expérience.

Une série de 250 entrevues additionnelles ont été menées auprès des répondants qui avaient eu recours à des services juridiques au cours des cinq dernières années, mais pas à une technicienne ou un technicien juridique. Ces personnes ont répondu à des questions similaires au sujet de leur expérience avec une avocat ou un avocat.

Des 250 utilisateurs de services parajuridiques interrogés, 36 % ont déclaré avoir fait également appel à des services juridiques. On leur a donc demandé de décrire leur expérience des services offerts par des avocates et avocats, en plus de ceux des techniciennes et techniciens juridiques.

**Tableau 1 : Utilisation des services juridiques et parajuridiques parmi les répondants**

	Utilisateurs de services parajuridiques seulement (n <sup>bre</sup> de répondants)	Utilisateurs de services juridiques et parajuridiques (n <sup>bre</sup> de répondants)	Utilisateurs de services juridiques seulement (n <sup>bre</sup> de répondants)	Total
Utilisateurs de services parajuridiques	159	91	–	250
Utilisateurs de services juridiques	–	91	250	341

Les résultats obtenus auprès de l'échantillon de 250 répondants sont exacts 19 fois sur 20 et ont un écart-type de plus ou moins 6,3 points de pourcentage.

Les entrevues ont eu lieu entre le 4 et le 22 janvier 2000 et duraient en moyenne 15 minutes.

## ***I. Sommaire***

---

### ***Recours à des services juridiques traditionnels et parajuridiques***

Le grand public a recours à des services juridiques et, moins souvent, à des services parajuridiques pour des motifs bien différents. La majorité des personnes ayant fait appel à une avocate ou un avocat consultaient pour des affaires de droit immobilier ou de planification testamentaire et successorale. Les affaires relevant du droit de la famille, y compris les cas de divorce, de séparation et de garde d'enfants, figuraient aussi parmi les principaux motifs de consultation. Dans le secteur parajuridique, par contre, les motifs de consultation étaient plus variés et aucun domaine de compétence ne semblait prédominant. Cependant, les infractions routières et les conseils de crédit faisaient partie des motifs courants de consultation d'un technicien ou d'une technicienne juridique.

### ***Choix d'un fournisseur de services juridiques ou parajuridiques***

Les utilisateurs ont répondu à une série de questions évaluant l'influence de facteurs clés sur leur choix de recourir à des services juridiques ou parajuridiques. Selon les résultats obtenus, les compétences et la formation arrivent sur un pied d'égalité autant chez les utilisateurs de services juridiques que parajuridiques.

Fait intéressant, deux des quatre facteurs étudiés, soit la « *capacité ou les connaissances requises pour rédiger des documents juridiques* » et la « *réglementation par un organisme professionnel* », sont jugés plus importants par les utilisateurs de services juridiques traditionnels que par les clients des techniciennes et techniciens juridiques. Malgré cela, les deux tiers des répondants de ce dernier groupe (66 %) accordent une certaine importance à la réglementation, même si les services parajuridiques ne sont pas réglementés. Il semble donc que le public ne soit pas au courant de la situation actuelle des activités parajuridiques en Ontario sur ce plan.

Pour déterminer les facteurs qui entrent dans la décision de consulter une technicienne ou un technicien parajuridique au lieu d'une avocate ou un avocat, on a demandé aux utilisateurs de services parajuridiques d'expliquer leur choix. Comme on pouvait s'y attendre, le coût s'est avéré un facteur primordial. D'autres considérations ont cependant été mentionnées, dont l'accessibilité des techniciennes et techniciens juridiques et l'impression que l'affaire n'est pas risquée au point de devoir consulter une avocate ou un avocat. Ces résultats confirment les conclusions des recherches qualitatives, selon lesquelles les consommateurs pensent que les services des techniciennes et techniciens juridiques sont moins coûteux et plus accessibles que ceux des avocats, et qu'ils conviennent mieux aux affaires « *courantes, simples* ».

Les recommandations personnelles (49 %) et les expériences antérieures (10 %) ont une influence marquée sur le choix d'une technicienne ou d'un technicien juridique, tandis que la publicité a une influence modérée (22 %) sur cette décision.

### ***Satisfaction de la clientèle***

Le degré de satisfaction de la clientèle des techniciennes et techniciens juridiques et des avocates et avocats, tant sur le plan de la qualité globale et d'autres aspects des services, constitue également un important point de comparaison. Selon les résultats de l'étude, la plupart des consommateurs (80 %) se disent généralement satisfaits des services juridiques et parajuridiques reçus de leurs fournisseurs, et environ la moitié d'entre eux se déclarent « *très satisfaits* ». Dans l'ensemble, il ne fait aucun doute que les deux types de fournisseurs comblent les besoins de leur clientèle respective. En fait, on n'observe aucune différence significative entre les degrés de satisfaction des personnes ayant utilisé exclusivement des services juridiques ou parajuridiques.

## ***I. Sommaire***

---

Seuls les répondants qui ont eu recours à une technicienne ou un technicien juridique pour régler une affaire « plus complexe » semblaient légèrement moins satisfaits que ceux qui ont fait appel à leurs services pour une affaire « simple » (84 % se sont dits satisfaits comparativement à 52 %). Ainsi, la satisfaction globale des clients des techniciennes et techniciens juridiques serait liée à la complexité de l'affaire en cause.

### ***Type de recours privilégié***

Pour déterminer les préférences en matière de services juridiques et parajuridiques, on a demandé aux répondants s'ils consulteraient une technicienne ou un technicien juridique pour régler une variété d'affaires plus ou moins graves, allant d'une infraction criminelle sérieuse à une question relativement simple, comme un changement légal de nom.

Dans la plupart des cas, une proportion supérieure de répondants privilégient le recours à des juristes. Il n'est pas surprenant de constater une préférence très marquée pour les services d'avocats et d'avocates dans les affaires présentant des risques élevés, notamment les graves affaires criminelles (96 %), les indemnités d'accident (86 %) et les litiges concernant une pension alimentaire ou la garde d'enfants (81 %). En outre, les trois quarts de tous les utilisateurs (services juridiques et parajuridiques confondus) préfèrent recourir à une avocate ou un avocat plutôt qu'à une technicienne ou un technicien juridique même pour régler une affaire criminelle mineure.

Les répondants préfèrent avoir recours à une technicienne ou un technicien juridique dans quatre principaux domaines : représentation devant la Cour des petites créances (49 % comparativement à 42 %), demandes de prestations gouvernementales (49 % comparativement à 40 %), infractions routières (57 % comparativement à 31 %) et conseils de crédit (54 % comparativement à 27 %). Le fait que ces domaines comportent des risques relativement faibles confirme les résultats découlant de la recherche qualitative.

### ***Connaissance de la situation et attitudes à l'égard de la réglementation***

D'après leurs réponses aux questions sur le statut des services parajuridiques au chapitre de la réglementation, on constate que les consommateurs ontariens sont rarement au courant de la situation. En effet, seulement deux répondants sur cinq (39 %) savent que les techniciennes et techniciens juridiques ne sont pas réglementés en Ontario. Le tiers d'entre eux (33 %) ne sont pas au courant, tandis qu'une proportion similaire (28 %) croient à tort que les activités des techniciennes et techniciens juridiques sont réglementées.

Lorsqu'on les a informés que la profession parajuridique ne faisait l'objet d'aucune réglementation en Ontario, une grande majorité (70 %) des utilisateurs de services juridiques et parajuridiques ont indiqué une attitude favorable envers la réglementation, tandis que le quart d'entre eux (23 %) ont manifesté leur opposition. Cette préférence ressort nettement, quel que soit le type de services (juridiques ou parajuridiques) utilisés par le passé. Lorsqu'on a demandé directement aux répondants s'ils étaient pour ou contre la réglementation du secteur parajuridique, cette opposition a chuté à 12 %, soit un peu plus d'un répondant sur dix. On peut donc supposer qu'un nombre important de répondants ayant initialement manifesté une attitude défavorable envers la réglementation se rangent dans la catégorie des « indécis » quand la question leur est soumise directement.

Parmi les raisons les plus souvent citées à l'appui de la réglementation de la profession parajuridique, les utilisateurs des deux types de services mentionnent l'instauration d'une forme

## ***I. Sommaire***

---

de contrôle ou de responsabilisation des techniciennes et techniciens juridiques (29 %), la protection du public (20 %) et la possibilité de vérifier qu'ils possèdent bien la formation, l'éducation et les compétences requises (14 %).

### ***Modèles de réglementation***

Si la réglementation des activités parajuridiques de la province a recueilli des appuis solides, aucun modèle précis n'est considéré comme le plus approprié par une majorité de répondants. En fait, les divers modèles proposés obtiennent un soutien mitigé : près du tiers des répondants (29 %) favorisent la réglementation par le Barreau du Haut-Canada et une personne sur cinq (21 %) préconise l'autoréglementation. En troisième et quatrième lieu, on retrouve la réglementation par un organisme indépendant relevant du gouvernement (16 % des répondants) et la supervision obligatoire des techniciennes et techniciens juridiques par une avocate ou un avocat (15 %). Encore une fois, aucune différence significative n'a été observée chez les deux types d'utilisateurs en ce qui concerne le modèle le plus approprié.

Même s'ils ne privilégient aucun modèle en particulier, les utilisateurs de services juridiques et parajuridiques ne sont probablement pas inébranlables dans leur position. Comme la plupart n'avaient pas entendu parler de cette question avant l'entrevue, ils n'avaient pas d'opinion bien arrêtée sur la réglementation. Il est donc fort probable que les utilisateurs de services parajuridiques – et le grand public – appuieraient une variété de modèles qui respectent certains principes de base, dont la nécessité de contrôler les activités parajuridiques, de responsabiliser ceux et celles qui les pratiquent et de protéger le public.

### **D. Enquête auprès des entreprises ayant recours à des services juridiques et parajuridiques**

Pour ce sondage, 200 entrevues ont été réalisées auprès de la personne responsable ou conjointement responsable des affaires juridiques d'un échantillon d'entreprises de toute la province de l'Ontario. La méthodologie de recherche permettait de procéder à des analyses en fonction de la taille de l'entreprise. À cette fin, les entreprises importantes et de taille moyenne étaient surreprésentées dans cet échantillon. Les entrevues, menées au hasard, s'effectuaient selon les critères d'échantillonnage suivants : petites entreprises comptant moins de 20 employés (n=100); moyennes entreprises comptant entre 20 et 249 employés (n=50); entreprises importantes comptant plus de 250 employés (n=50).

Les résultats obtenus auprès de l'échantillon de 200 répondants sont exacts 19 fois sur 20 et ont un écart-type de plus ou moins 7 points de pourcentage. Comme l'échantillon était stratifié (surreprésentation des grandes et moyennes entreprises), il a fallu pondérer les résultats de manière à refléter la véritable proportion de petites, moyennes et grandes entreprises en Ontario. L'échantillon pondéré compte 114 répondants.

### ***Services juridiques retenus par les entreprises ontariennes***

Chez la majorité des entreprises interrogées, le recours à des services juridiques externes dépasse largement la prestation de services à l'interne. Peu d'entreprises ontariennes (8 %) comptent des avocats parmi leur effectif et une proportion infime emploient des techniciens juridiques (2 %) ou les deux (2 %). En revanche, la vaste majorité des entreprises (92 %) ont fait appel à une avocate ou un avocat externe ou à un cabinet d'avocats au cours des cinq années précédentes. Durant la même période, une entreprise sur cinq (20 %) a retenu les services d'un fournisseur externe de services parajuridiques ou d'une agence de recouvrement. Il est à noter que le recours aux agences de recouvrement est de beaucoup supérieur à l'embauche de techniciennes et techniciens

## ***I. Sommaire***

---

juridiques (15 % comparativement à 7 %), ce qui révèle un besoin limité de services parajuridiques autres que le recouvrement de dettes parmi les entreprises de l'Ontario. Au total, 20 % des entreprises ont fait appel à un fournisseur externe – particulier ou cabinet - de services parajuridiques, y compris les agences de recouvrement.

### ***Comparaison des préférences respectives***

La complexité et le niveau de risque de l'affaire figurent au nombre des considérations importantes mentionnées par le public au moment de choisir entre des services juridiques ou parajuridiques. Pour déterminer les préférences du monde des affaires, on a demandé aux répondants d'indiquer s'ils opteraient pour des services juridiques ou parajuridiques dans diverses situations professionnelles. Selon les réponses obtenues, une majorité appréciable d'entreprises ontariennes feraient appel à une avocate ou un avocat pour des transactions immobilières, des questions relatives à une marque de commerce et la constitution d'une petite entreprise en personne morale. Une majorité relative d'entre elles engageraient également une avocate ou un avocat pour les formalités organisationnelles, comme la mise à jour des procès-verbaux de l'entreprise.

Les entreprises se sont montrées plus indécises dans le cas des conseils fiscaux, de l'émission de cautionnements, des inspections de sécurité et du recouvrement des créances. Une proportion significative feraient appel à une technicienne ou un technicien juridique ou ne sauraient pas vers qui se tourner. Ces données indiquent que les entreprises ontariennes interrogées ne voient pas ces tâches comme l'apanage exclusif des avocates et avocats, mais peuvent les confier à d'autres intervenants qualifiés.

### ***Connaissance de la situation et attitudes à l'égard de la réglementation***

Moins du tiers (31 %) des entreprises ontariennes interrogées savent que la profession parajuridique ne fait actuellement l'objet d'aucune réglementation. Une entreprise sur cinq (19 %) croit, à tort, que les techniciennes et techniciens juridiques sont réglementés, tandis que la moitié des répondants (50 %) ne sont pas au courant. Cette méconnaissance de la situation a d'importantes répercussions sur le plan de la responsabilité et des recours en cas de négligence ou de faute professionnelle.

Interrogés sur leur attitude à l'égard de la réglementation, une solide majorité de représentants d'entreprises ontariennes (70 %) se disaient favorables. En fait, la réglementation recueille une proportion beaucoup plus grande d'appuis fermes (39 % des entreprises) que d'oppositions fermes (2 %). L'intensité de la position est un facteur important si l'on considère que les personnes qui appuient ou dénoncent fermement les politiques gouvernementales sont aussi les plus susceptibles de faire connaître leur opinion sur la place publique.

Si les répondants soutiennent massivement la réglementation de la profession parajuridique, leur point de vue par rapport au mode de réglementation n'est pas aussi bien défini. À l'instar des techniciennes et techniciens juridiques et du grand public, les entreprises ontariennes n'appuient majoritairement aucun modèle de réglementation. Le tiers d'entre elles (32 %) souhaitent que le Barreau du Haut-Canada prenne en charge la réglementation, tandis que le quart (26 %) favorisent l'autoréglementation.

## ***I. Sommaire***

---

### **E. Enquête auprès des techniciennes et techniciens juridiques**

Un sondage téléphonique auprès de 200 techniciennes et techniciens juridiques a été effectué dans la province entre le 13 janvier et le 26 janvier 2000. L'échantillon se composait de professionnels (non membres du personnel administratif) à l'emploi des entreprises contactées. Cette étude visait à recueillir de solides données empiriques sur le champ d'application et l'étendue des activités parajuridiques, dont les domaines d'exercice des techniciennes et techniciens juridiques, le nombre de clients par année, les méthodes de facturation et de promotion, le niveau de scolarité et de formation, l'assurance responsabilité et l'attitude envers la réglementation. Les résultats obtenus auprès de l'échantillon de 200 répondants sont exacts 19 fois sur 20 et ont un écart-type de plus ou moins 7,1 points de pourcentage.

#### ***Une nomenclature variée pour une grande diversité de services***

Les résultats du sondage auprès des techniciennes et techniciens juridiques confirment les données qualitatives sur la grande diversité de la nomenclature des activités parajuridiques. D'ailleurs, lorsqu'on leur a demandé d'indiquer les services offerts à partir d'une liste précise d'activités, plus de la moitié des techniciennes et techniciens juridiques disaient fournir des services d'une autre nature que parajuridique. En outre, moins du quart des répondants se qualifient de techniciennes ou techniciens juridiques dans leurs entretiens avec leurs clients. Il semble donc que de nombreux cabinets et fournisseurs de services parajuridiques hésitent à se définir comme tels ou n'aient pas l'impression d'offrir ce type de services. Qui plus est, les données suggèrent que les activités parajuridiques seraient secondaires pour quelques-uns des répondants, en particulier ceux œuvrant dans le domaine des services financiers (planification financière, conseils en matière de placements et d'impôt), comptables et de conseils.

Dans l'ensemble, l'étude fait ressortir la grande diversité des services offerts par la profession parajuridique. Bien qu'un certain nombre de techniciennes et techniciens juridiques se spécialisent dans un ou deux secteurs d'activités, beaucoup d'entre eux sont en fait très polyvalents.

#### ***Une industrie constituée d'entreprises à propriétaire unique et de petits cabinets***

La grande majorité de l'industrie semble être constituée d'entreprises à propriétaire unique ou de petits cabinets. Près des trois quarts des personnes interrogées (69 %) exploitent un bureau seulement et une proportion similaire (71 %) emploient trois employés ou moins à plein temps. La plupart des répondants (74 %) sont en affaires depuis plus de quatre ans, dont le tiers (37 %) depuis plus de 10 ans. Fait intéressant, une petite proportion de répondants disent travailler pour une entreprise à but non lucratif. Il semble donc que certains organismes sans but lucratif fournissent des services « de nature juridique » à leur clientèle.

#### ***Autres fournisseurs de services juridiques accessibles au grand public***

Les techniciennes et techniciens juridiques offrent sans contredit une variété de services juridiques « traditionnels » à leur clientèle. La majorité des répondants fournissent des conseils de nature juridique (86 %), préparent des documents, contrats, demandes d'indemnisation et lettres (78 %), déposent des documents lors d'une audience ou devant la cour ou les tribunaux administratifs (65 %) et représentent leurs clients devant ces instances (55 %). Un peu moins de la moitié (45 %) rédigent également des lettres de règlement.

## ***I. Sommaire***

---

Jusqu'à présent, la représentation de clients lors d'audiences ou devant la cour ou les tribunaux administratifs est l'activité qui a attiré le plus d'attention sur la profession parajuridique en raison de sa grande visibilité. Cependant, comme l'indiquent les chiffres plus haut, elle ne constitue pas, dans la plupart des cas, une part importante des activités parajuridiques même si une majorité (55 %) disent représenter leurs clients devant les juges et les tribunaux. En fait, le quart seulement (26 %) des techniciennes et techniciens juridiques y consacrent plus de 25 % de leur temps.

À l'heure actuelle, la clientèle des services parajuridiques se limite surtout au grand public et compte peu d'entreprises du secteur privé, ce qui confirme les conclusions de l'enquête auprès des entreprises qui utilisent les services juridiques et de l'étude qualitative auprès des groupes concernés.

### ***Le bouche à oreille, un important moyen de recruter des clients***

Attirer de nouveaux clients fait partie des défis que doit relever toute entreprise de services ou de consultation. Tout comme les autres secteurs d'activités, la profession parajuridique a une variété de moyens à sa disposition. Ainsi, les recommandations, le bouche à oreille et la visibilité au sein de la collectivité génèrent une grande proportion (60 %) des affaires.

Comme une majorité appréciable (80 %) de techniciennes et techniciens juridiques annoncent leurs services, la publicité permet d'attirer une proportion modérée (22 %) de clients. Chez les répondants qui ont recours à la publicité, les pages jaunes (55 %), les journaux et bulletins communautaires (36 %), les quotidiens à grand tirage (20 %) et les dépliants promotionnels et cartes professionnelles (15 %) sont les moyens les plus utilisés.

### ***Méthodes variées de tarification***

Les honoraires moindres exigés par les techniciennes et techniciens juridiques font partie des raisons souvent mentionnées de retenir leurs services plutôt que ceux d'une avocate ou d'un avocat. C'est pourquoi il est important de se pencher également sur la question des honoraires et des méthodes de tarification.

Les données indiquent que le tiers seulement des techniciennes et techniciens juridiques exigent un acompte. Cette conclusion confirme les résultats de l'étude quantitative auprès des particuliers et des entreprises qui ont recours aux services d'avocates ou d'avocats.

Quant aux méthodes de tarification, une majorité relative de techniciennes et techniciens juridiques (64 %) facturent leurs services en fonction d'un prix négocié au préalable avec le client. Le tiers (32 %) appliquent un taux horaire à l'ensemble des services fournis, tandis qu'une personne sur cinq (18 %) calcule les honoraires selon un pourcentage de l'indemnisation totale reçue par le client. Puisque les réponses multiples étaient acceptées, ces résultats indiquent clairement que les techniciennes et techniciens juridiques peuvent employer une méthode de tarification différente selon le type d'affaire.

Parmi ceux et celles qui facturent sur une base horaire, le taux moyen demandé est de 93 \$.

### ***Attitudes envers la réglementation***

Même si peu d'efforts ont été entrepris au cours des dix dernières années pour mettre en place un cadre de réglementation des services parajuridiques, l'étude ne fait ressortir aucune forme d'opposition de la part des techniciennes et techniciens juridiques. Au contraire, la majorité

## ***I. Sommaire***

---

d'entre eux sont en faveur d'une forme de réglementation (71 %), dont 42 % très en faveur. Trois raisons fondamentales sont évoquées pour justifier la réglementation : normes sur le plan de la formation et de l'éducation (26 %), protection du public (25 %) et responsabilisation des fournisseurs de services (23 %).

Si la plupart favorisent la réglementation, on note toutefois des variations selon le type d'organisation. Celles qui offrent les services suivants sont plus susceptibles de préconiser la mise en place d'un cadre de réglementation : divorce, affaires criminelles mineures, consultations pour une infraction routière, assurance individuelle, consultations sur des questions de droits de la personne et recouvrement des dettes. En revanche, les répondants les moins susceptibles d'appuyer la réglementation fournissent des consultations sur des questions d'immigration ou d'impôt et des services de gestion de documents.

Si la réglementation du secteur parajuridique est vue favorablement, les moyens de la réaliser ne font pas l'unanimité. En fait, aucun modèle de réglementation n'est favorisé par une majorité de techniciennes et techniciens juridiques. Même l'autoréglementation n'est appuyée que par deux répondants sur cinq (44 %).

Le peu d'unanimité concernant la forme de réglementation à appliquer suggèrent que les options proposées, du moins jusqu'à maintenant, n'obtiennent pas d'appuis suffisamment solides.

### **F. Enquête pour sonder les répercussions des activités parajuridiques sur l'administration de la justice**

Cette enquête consistait en une série d'entrevues personnelles partout en Ontario auprès de personnes associées à l'administration de la justice et ayant des contacts réguliers avec les techniciennes et techniciens juridiques.

Au total, 24 entrevues individuelles ont été menées entre le 7 janvier et le 24 février 2000. L'échantillon se composait des professionnels suivants :

- ◆ juges (des cours où les techniciennes et techniciens juridiques sont autorisés à comparaître de plein droit ou sur consentement);
- ◆ arbitres (tribunaux administratifs);
- ◆ agents d'audience;
- ◆ procureurs de la Couronne;
- ◆ avocats de la défense;
- ◆ avocats des cliniques communautaires d'aide juridique.

Les participants ont été recrutés au moyen d'une lettre télécopiée, suivie d'appels téléphoniques. Les entrevues duraient entre 45 minutes et une heure et demie (une heure en moyenne).

#### ***Signification du terme « technicienne ou technicien juridique »***

Il n'est pas surprenant de constater qu'aucun des participants ne donnait exactement le même sens

## ***I. Sommaire***

---

au terme « technicienne ou technicien juridique ». Ils s'accordaient cependant pour dire que les techniciennes et techniciens sont des non-juristes qui fournissent, en échange d'honoraires, des services juridiques au grand public.

### ***Étendue du secteur parajuridique en Ontario***

Le secteur parajuridique semble avoir énormément d'ampleur dans la province. D'après les entrevues réalisées auprès des arbitres, des agents d'audience et des avocats qui travaillent dans les cliniques communautaires d'aide juridique, les techniciennes et techniciens juridiques comparaissent régulièrement devant de nombreux tribunaux administratifs ontariens. Les juges, quant à eux, voient régulièrement défiler des techniciennes et techniciens juridiques à la Cour des petites créances et dans le cadre d'affaires relevant du *Code de la route*.

Les techniciennes et techniciens juridiques sont aussi autorisés à comparaître lors de poursuites sommaires et d'affaires relatives à la conduite avec facultés affaiblies ou à une infraction mixte au *Code criminel*, mais le font moins fréquemment. Cela s'expliquerait, selon les personnes interrogées, par le fait que les juges auraient de plus en plus tendance à exercer leur pouvoir discrétionnaire pour interdire la représentation de clients par un fournisseur de services parajuridiques.

De l'avis de tous les répondants, la représentation des techniciennes et techniciens juridiques ne se limite pas aux comparutions lors d'audiences ou de procès, puisqu'ils interviennent souvent dès les premières étapes d'une affaire. Ils préparent ou déposent des documents, se chargent de la divulgation des renseignements ou de l'enquête préalable, amorcent le processus de règlement ou de négociation de plaidoyer et assistent à la conférence préparatoire au procès et aux rencontres en vue d'un règlement.

### ***Champ d'application des activités parajuridiques***

La quasi-totalité des personnes interrogées ont remarqué une augmentation du nombre d'affaires prises en charge par des techniciennes et techniciens juridiques au cours des dix dernières années, à l'exception de certaines causes de nature criminelle (voir mention ci-dessus). Nombre d'entre elles ont dit avoir constaté une hausse mesurable du recours au secteur parajuridique dans le milieu des années 90, peu après l'apport de modifications importantes au régime d'aide juridique. Les avocats des cliniques communautaires d'aide juridique voyaient un lien entre ces deux phénomènes et avaient l'impression qu'un grand nombre des clients faisaient appel à un fournisseur de services parajuridiques parce qu'ils n'étaient pas admissibles à l'aide juridique.

D'autres, surtout les répondants qui travaillent dans les tribunaux, ont suggéré que le nombre accru de tribunaux administratifs et l'élargissement de leurs champs de compétence ont contribué à la hausse du nombre de techniciennes et techniciens juridiques. L'atmosphère moins « protocolaire » et « légaliste » de ces tribunaux, leurs règles de procédure moins complexes et leur adhérence moins stricte aux règles de la preuve permettraient aux techniciennes et techniciens juridiques d'évoluer avec plus d'aisance dans cet environnement.

Les répondants ont également avancé que la hausse des activités parajuridiques s'expliquait par l'habileté des techniciennes et techniciens juridiques à faire de la publicité. Parmi les méthodes publicitaires utilisées, citons les pages jaunes, l'Internet, les journaux et bulletins communautaires, le bouche à oreille et les affiches placées sur les babillards des sous-sols d'église et des centres communautaires.

## ***I. Sommaire***

---

### ***Raisons justifiant le recours au secteur parajuridique***

Le fait de recourir à des techniciennes et techniciens juridiques pour des tâches qui ont traditionnellement été accomplies par des avocates et des avocats soulève des points intéressants. Quatre justifications principales ressortent des entrevues réalisées.

En premier lieu, le public a l'impression que les services parajuridiques sont moins coûteux que les services juridiques, ce qui n'est pas nécessairement juste. Selon presque toutes les personnes interrogées, les honoraires exigés par les techniciennes et techniciens juridiques dans beaucoup de domaines d'exercice, en particulier l'immigration et les infractions au *Code de la route*, sont identiques ou supérieurs à ceux des avocates et avocats pour le même travail. Deuxièmement, la garantie offerte par un grand nombre de techniciennes et techniciens juridiques, en particulier dans les affaires liées à une infraction au *Code de la route*, a également une incidence. Comme l'ont fait remarquer les répondants, il n'est pas rare qu'un fournisseur de services parajuridiques s'engage à ne pas exiger d'honoraires s'il ne « gagne » pas.

En troisième lieu, plusieurs répondants croyaient que les techniciennes et techniciens juridiques prenaient en charge les affaires jugées peu intéressantes et peu profitables par les juristes. Quatrièmement, la présente étude démontre sans équivoque que, dans certains domaines d'exercice et champs de compétence, en particulier le droit de l'immigration au sein de communautés d'immigrants, les avocates et avocats sont très peu ou ne sont pas du tout représentés.

### ***Perception de la compétence des techniciennes et techniciens juridiques***

Sur le plan de la compétence des techniciennes et techniciens juridiques, les perceptions des répondants variaient énormément selon le domaine d'exercice étudié. Grosso modo, la plupart des personnes interrogées classaient les membres de la profession parajuridique dans trois catégories : efficaces, indifférents et incompetents.

Tous les groupes interrogés partageaient généralement cette vision de la compétence des techniciennes et techniciens juridiques. Dans l'ensemble, la majorité des membres de la profession parajuridique étaient classés selon une échelle allant d'« inoffensifs » à « très efficaces ». Il semble donc qu'une proportion élevée des difficultés associées à la profession parajuridique soit attribuable à une minorité de techniciennes et techniciens incompetents ou malhonnêtes.

### ***Réglementation du secteur parajuridique***

De par la nature de leur travail, tous les répondants savaient qu'il n'existe à l'heure actuelle aucune réglementation des activités des techniciennes et techniciens juridiques. Tous, sans exception, étaient d'avis que l'absence de réglementation avait des conséquences beaucoup plus néfastes que la hausse des coûts résultant d'une éventuelle réglementation. Les répondants avaient généralement le même son de cloche : la réglementation du secteur parajuridique doit avant tout assurer la protection du public. Néanmoins, aucun consensus sur le modèle de réglementation à adopter n'est ressorti de ce sondage.

Selon la majorité des personnes interrogées, le cadre de réglementation doit aborder les préoccupations suivantes :

- ◆ absence d'exigences relatives à l'éducation et à la formation;

## *I. Sommaire*

---

- ◆ absence de code de déontologie et de conduite professionnelle;
- ◆ absence de normes de « moralité » permettant, par exemple, de vérifier qu'un fournisseur de services parajuridiques n'a aucun casier judiciaire ni antécédents d'insolvabilité et a le droit d'exercer sa profession au Canada;
- ◆ absence de moyens pour responsabiliser les techniciennes et techniciens juridiques devant leur clientèle et devant les tribunaux ou cours où ils comparaissent.

Une minorité de répondants estimaient que le cadre de réglementation devait aussi aborder les problèmes suivants :

- ◆ absence d'assurance erreurs et omissions obligatoire;
- ◆ absence de processus disciplinaire officiel;
- ◆ absence d'exigence prévoyant la tenue de dossiers financiers et l'établissement de fonds en fiducie pour conserver les honoraires payés à l'avance par les clients.

### *Modèle de réglementation privilégié*

Les entrevues ont abordé quatre modèles possibles de réglementation :

- ◆ autoréglementation;
- ◆ réglementation par le Barreau du Haut-Canada;
- ◆ réglementation par un ministère du gouvernement de l'Ontario;
- ◆ réglementation par une Société de services juridiques indépendante du gouvernement.

On a également demandé à certaines des personnes interrogées leur opinion sur la supervision obligatoire des techniciennes et techniciens juridiques par des avocates et avocats, même s'il ne s'agissait pas d'un modèle de réglementation à proprement parler. Si les répondants croyaient que cette approche pourrait atténuer sensiblement les difficultés associées aux services parajuridiques indépendants, la vaste majorité s'y opposaient pour deux raisons principales. Premièrement, il serait très ardu de créer un système permettant de superviser la totalité des techniciennes et techniciens juridiques (sans compter que ce système imposerait aux avocates et aux avocats un lourd fardeau qu'ils seraient peut-être réticents à accepter). Deuxièmement, une telle exigence risquerait de semer la discorde au sein de la communauté des techniciennes et techniciens juridiques indépendants.

À de rares exceptions près, l'autoréglementation était elle aussi perçue sous un jour négatif. Bien que les commentaires négatifs des répondants variaient en intensité, ils se rattachaient tous à la même objection : l'incapacité présumée de la profession parajuridique de s'autoréglementer. La faible minorité des personnes en faveur de l'autoréglementation étaient d'avis que la plupart des professions libérales pratiquaient une certaine forme d'autogestion et que le secteur parajuridique n'échappait pas à cette règle.

## *I. Sommaire*

---

Même si le modèle de réglementation par le Barreau du Haut-Canada a été accueilli plus favorablement que l'autoréglementation, il a été rejeté par la majorité des personnes interrogées. Selon l'argument principal des opposants, le Barreau du Haut-Canada se retrouverait dans une situation de conflit d'intérêts s'il devait assurer la réglementation des avocates et avocats et des techniciennes et techniciens juridiques. En outre, la réglementation de non-juristes par un regroupement de juristes n'obtiendrait pas l'aval de la profession parajuridique et risquerait d'« entacher la réputation » du Barreau du Haut-Canada.

Chez la minorité de répondants en faveur d'une réglementation par le Barreau du Haut-Canada, deux raisons ont été avancées. Premièrement, le regroupement de tous les fournisseurs ontariens de services juridiques sous un même organisme de réglementation serait logique. Deuxièmement, l'expertise du Barreau au chapitre de la réglementation des avocates et avocats pourrait être utilisée à bon escient auprès de la profession parajuridique.

La réglementation du secteur parajuridique par un ministère du gouvernement ontarien était généralement perçue défavorablement.

Quant à la réglementation par une Société des services juridiques, les réactions ont été plus favorables que défavorables. D'après les répondants, cette option a l'avantage d'intégrer la participation des juristes, sans les inconvénients associés à la réglementation par le Barreau du Haut-Canada et à la supervision de la profession parajuridique par les avocates et avocats. Les opposants à ce modèle ne voyaient pas l'utilité ni la pertinence de recourir à une entité distincte.

### **G. Enquête pour sonder les répercussions des activités parajuridiques sur les différents groupes concernés**

Ce volet a consisté en 20 entrevues personnelles auprès de représentants de groupes pouvant être touchés par les activités parajuridiques en Ontario. Ces entrevues visaient à mieux comprendre les opinions de ces groupes concernant le recours aux services et le rôle des techniciennes et techniciens juridiques, leurs attitudes relativement à la réglementation de ces derniers, les modèles de réglementation privilégiés et les répercussions de la réglementation sur ces différents groupes. Les entrevues ont duré entre 40 minutes et une heure.

#### ***Confusion entourant la nomenclature des activités parajuridiques***

Aux fins de la présente étude, on a interrogé des représentants d'un grand nombre de groupes dans la province, entre autres des communautés d'immigrants, des associations de locataires et de locateurs et des établissements financiers. La plupart de ces personnes avaient eu des rapports relativement soutenus ou importants avec des techniciennes et techniciens juridiques, soit directement dans le cadre de leurs activités quotidiennes, soit indirectement par l'entremise du groupe qu'elles représentent.

Si les différents répondants s'entendaient généralement sur les attributs d'une technicienne ou d'un technicien juridique, il y avait toutefois confusion concernant la nomenclature des activités parajuridiques, en particulier l'identification des techniciennes et techniciens juridiques. Ces derniers portent différents titres ou désignations qui, selon certaines des personnes interrogées, peuvent déconcerter le client, surtout quant au niveau de compétences pour lequel il paie.

## ***I. Sommaire***

---

### ***Étendue du secteur parajuridique en Ontario***

De l'avis des répondants, les techniciennes et techniciens juridiques exercent leurs activités partout dans la province, surtout dans les grands centres urbains comme Toronto, Hamilton et Ottawa, ainsi qu'au sein de nombreuses communautés, notamment les communautés ethniques. Ils joueraient également un rôle important dans la prestation de services juridiques dans les domaines suivants :

- ◆ différends entre locateurs et locataires;
- ◆ infractions routières et autres affaires dans le domaine de l'automobile;
- ◆ affaires relevant de la Cour des petites créances;
- ◆ représentation devant la Commission des affaires municipales de l'Ontario;
- ◆ signification des actes de procédure;
- ◆ procuration;
- ◆ recouvrement de dettes;
- ◆ indemnisation des accidents du travail;
- ◆ assurance;
- ◆ immigration.

De plus, les activités parajuridiques, bien que plus limitées, seraient en expansion dans les domaines suivants :

- ◆ droit immobilier : recherche de privilèges et titres de propriété;
- ◆ droit familial : divorce, garde d'enfants, pension alimentaire et violence conjugale;
- ◆ services de médiation et règlement extrajudiciaire des conflits;
- ◆ droit pénal;
- ◆ consultation relativement aux prestations sociales;
- ◆ affaires touchant l'emploi et le travail;
- ◆ consultation relativement aux droits de la personne;
- ◆ testaments et planification successorale.

Tous les témoignages indiquent que les techniciennes et techniciens juridiques offrent un éventail complet de services dans leurs domaines de spécialisation : conseils juridiques, préparation de documents, de lettres et de formulaires, représentation dans le cadre d'audiences et devant la cour ou les tribunaux administratifs, selon les besoins.

### ***Avantages du recours aux techniciens juridiques par rapport aux avocats***

Les répondants et les groupes qu'ils représentent perçoivent qu'il y a certains avantages à recourir à des techniciennes et techniciens juridiques plutôt qu'à des avocates et avocats. Toutefois, l'avantage le plus souvent cité est celui du coût moins élevé. Mentionnons aussi un meilleur rapport qualité-prix dans les affaires «*courantes, simples*», un service plus personnalisé et une plus grande accessibilité - tant sur le plan physique que psychologique. Les répondants estiment également qu'il est plus approprié d'avoir recours à des services parajuridiques lorsqu'il s'agit d'affaires «*courantes, simples*» qui ne nécessitent pas le niveau d'analyse et d'expertise d'une avocate ou d'un avocat. Ils semblent croire que les techniciennes et techniciens juridiques passent la majorité de leur temps à traiter des affaires «*courantes*» et sont donc plus spécialisés que les avocates et avocats dans ce type de questions. Enfin, certains répondants croient que les techniciens juridiques offrent une plus grande souplesse que les avocats sur le plan des modalités

## ***I. Sommaire***

---

de paiement et de la préférence linguistique, ce qui leur permet de servir des communautés auparavant considérées comme négligées par la profession juridique.

### ***Désavantages du recours aux techniciens juridiques par rapport aux avocats***

Les répondants associent également un certain nombre de désavantages à l'embauche de techniciennes et techniciens juridiques plutôt que d'avocates et avocats. Outre les inconvénients évidents comme un niveau inférieur de scolarité, une compétence moins grande dans bien des cas et un manque de formation dans l'application de l'analyse juridique, l'inconstance sur le plan des services offerts représente le plus grand désavantage perçu. Il existe clairement dans l'esprit des répondants deux types de techniciennes et techniciens juridiques : les « bons » et les « mauvais ».

L'inconstance sur le plan des services a été relevée sur plusieurs fronts, notamment : la qualité des services, le niveau de professionnalisme, les honoraires, les normes de pratique et l'éthique. Si bon nombre de répondants reconnaissent qu'il existe des techniciennes et techniciens juridiques spécialisés, qualifiés et compétents, ils craignent aussi de tomber sur des personnes non qualifiées, incompetentes, voire malhonnêtes. Certains répondants affirment que, de par la nature même des activités qu'ils exercent, ils ont dû à maintes reprises « réparer les pots cassés » résultant de l'incompétence ou de pratiques frauduleuses des techniciennes et techniciens juridiques. Voici quelques pratiques frauduleuses auxquelles ils disent avoir eu affaire : fausse représentation, obtention d'argent sous de faux prétextes, extorsion, falsification d'information.

Selon un certain nombre de répondants, le manque d'imputabilité relativement à la qualité et à la nature des services fournis est un autre désavantage important du recours à des techniciens juridiques plutôt qu'à des avocats. Environ la moitié des répondants ont invoqué avec vigueur la nécessité d'une forme de réglementation pour responsabiliser les techniciennes et techniciens juridiques avant même que cette question soit soulevée dans le cadre de l'entrevue.

### ***Rôle des techniciennes et techniciens juridiques***

Les personnes interrogées sentent qu'il existe, dans certains champs de pratique, un « *vide juridique* » qui découle peut-être de changements législatifs perçus, d'un manque d'intérêt de la part des avocates et avocats, des pressions exercées sur le régime d'aide juridique en Ontario ou d'un manque de rentabilité aux yeux des membres de la profession juridique. Par conséquent, la présence des techniciennes et techniciens juridiques est généralement perçue comme justifiée pour « combler les lacunes » créées par les avocates et avocats. Dans le contexte de l'accès à la justice, les techniciennes et techniciens juridiques sont donc considérés comme des intervenants importants de la société.

### ***Évaluation globale du travail des techniciennes et techniciens juridiques***

Étant donné la dichotomie « bons » et « mauvais » techniciens juridiques, il n'est pas surprenant de constater d'importantes divergences dans les évaluations globales de leur rendement par les répondants. D'une part, certains témoignages font état d'excellents services rendus par des non-juristes dans tous les domaines de pratique, en particulier ceux où les activités parajuridiques sont en quelque sorte institutionnalisées : affaires relevant de la Cour des petites créances, infractions routières, transactions immobilières, constitution en personne morale des petites entreprises, différends entre locateurs et locataires, procuration, indemnisation des accidents du travail et représentation devant la Commission des affaires municipales de l'Ontario. D'autre part, certains témoignages condamnent la conduite de techniciennes et techniciens juridiques « incompetents ».

## I. Sommaire

« non qualifiés » et « malhonnêtes » dans le domaine de la location immobilière, de l'indemnisation des accidents du travail, du droit familial et de l'immigration.

### *Domaines de pratique appropriés*

De l'opinion des personnes interrogées, les domaines de pratique appropriés sont déterminés en fonction du degré de risque perçu et de la complexité de l'affaire. Le tableau qui suit est un résumé des opinions des répondants quant à ces deux facteurs.

<b>Risque élevé</b>	<b>Risque moyen</b>	<b>Risque faible</b>
Droit pénal → toute affaire pouvant mener à l'incarcération	Droit immobilier → recherche de privilèges et titres de propriété, hypothèques	Affaires relevant du <i>Code de la route</i> ou connexes
Location immobilière → évictions	Règlement extrajudiciaire des conflits/services de médiation	Constitution en personne morale des petites entreprises
Immigration → statut d'immigrant, déportation, enquête sur le cautionnement	Immigration → affaires ne touchant pas au statut d'immigrant	Représentation devant la Commission des affaires municipales de l'Ontario
Prestations sociales → affaires pouvant entraîner la perte des moyens de subsistance ou de pensions	Prestations sociales/Aide sociale → affaires ne pouvant pas entraîner la perte des moyens de subsistance ou de pensions	Signification des actes de procédure
Indemnisation des accidents du travail	Testaments/successions	Changement de nom
Consultation concernant les droits de la personne	Affaires criminelles mineures pouvant entraîner une amende	Services fiscaux
Droit familial → divorce, garde d'enfants, pension alimentaire, violence conjugale	Indemnisation des accidents du travail → affaires ne pouvant pas entraîner la perte des moyens de subsistance	Cour des petites créances
	Assurance	Procuration
	Conseils de crédit	Recouvrement de dettes
	Assurance individuelle	
	Affaires liées à l'emploi	
	Conduite avec facultés affaiblies	

### *Attitudes à l'égard de la réglementation*

Seulement la moitié des répondants savent que les techniciennes et techniciens juridiques ne sont actuellement pas assujettis à une réglementation en Ontario. Une fois mis au courant toutefois, ils sont tous d'avis que ces derniers devraient être réglementés, et la plupart se montrent très favorables à une telle réglementation. Bon nombre estiment que l'absence de réglementation a

## *I. Sommaire*

---

des répercussions importantes sur la qualité des services parajuridiques offerts ainsi que sur la protection des consommateurs en cas de négligence, d'incompétence ou de fraude. Il n'est pas étonnant de constater que les représentants des groupes ayant été victimes des pires abus, comme les immigrants, les accidentés du travail et les locataires, sont les plus susceptibles d'être bien renseignés sur la question, de participer activement au débat et d'être très favorables à la réglementation.

Le principal avantage de la réglementation des techniciennes et techniciens juridiques est, aux yeux des répondants, la protection du public sur le plan de la responsabilité. Les autres avantages mentionnés incluent : l'assurance d'un certain niveau de compétence, l'existence de règles, de normes et d'une éthique professionnelles, la définition des champs appropriés d'activités parajuridiques et, enfin, la stabilité et la respectabilité de la profession parajuridique. Dans l'ensemble, très peu de désavantages ont été associés à une réglementation éventuelle.

### *Modèle de réglementation privilégié*

Bon nombre des personnes interrogées estimaient ne pas posséder les qualifications nécessaires pour proposer de leur propre chef un modèle approprié de réglementation des techniciennes et techniciens juridiques. Dans l'ensemble, ils se prononçaient en faveur d'une obligation de rendre des comptes à une autorité supérieure, d'un mécanisme de traitement des plaintes et d'un volet formation ou éducation conjugué à un examen des compétences.

Lorsqu'on leur propose différents modèles de réglementation, les répondants ont des opinions très divergentes quant à l'option à privilégier. Tous sont par contre d'avis que le statu quo n'est pas une option viable. De plus, très peu appuient une réglementation directe par un ministère du gouvernement provincial, citant la lourdeur bureaucratique et les coûts qu'entraînerait une telle option pour les contribuables. Les répondants sont également divisés en ce qui concerne la réglementation par le Barreau du Haut-Canada et l'autoréglementation. Certains croient que la réglementation par le Barreau constituerait un conflit d'intérêts, tandis que d'autres craignent le manque d'objectivité et d'imputabilité inhérent à l'autoréglementation. Enfin, un certain nombre soutiennent la création d'une Société de services juridiques (définie comme étant « la réglementation par un organisme indépendant du gouvernement ») et l'élargissement du système actuel d'aide juridique.

En conclusion, vu la grande divergence d'opinion concernant le modèle de réglementation, les représentants des groupes concernés ne semblent pas unanimes sur l'option à privilégier.

## I. Sommaire

---

### H. Conclusions

Après examen des données tirées de la recherche, il semble y avoir un consensus important dans les cinq volets étudiés. Il ressort clairement que les techniciennes et techniciens juridiques exercent leurs activités dans un large éventail de domaines, notamment les infractions routières, les petites créances, les conseils de crédit, la médiation, plus particulièrement en matière de divorce, les testaments et la planification successorale, les différends entre locateurs et locataires, les différends concernant le Régime de pensions du Canada, et l'immigration. Dans le milieu des affaires, le recouvrement des dettes est un secteur d'activité important, tout comme la constitution en personne morale des petites entreprises, bien qu'à un degré moindre.

Selon les entrevues, les techniciennes et techniciens juridiques se chargent souvent de représenter leurs clients devant tout un éventail de tribunaux administratifs et commissions, entre autres la Commission ontarienne des droits de la personne, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, la Commission des services financiers de l'Ontario, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, et le Tribunal du logement de l'Ontario. Ils semblent aussi actifs dans les affaires relevant de la Cour des petites créances et du *Code de la route*. En outre, les poursuites par procédure sommaire et les infractions mixtes relevant du *Code criminel* et du tribunal de la famille occuperaient également une certaine partie de leur temps.

S'il est clair que les services des avocates et avocats sont beaucoup plus souvent sollicités que ceux des techniciennes et techniciens juridiques, il n'en demeure pas moins que les particuliers et les entreprises utilisent généralement les services parajudiques lorsqu'il s'agit d'une affaire considérée comme relativement « courante » ou « simple ». De plus, il est probable qu'aux yeux du public, les avocats et les avocates offrent des services différents. D'ailleurs, les personnes qui avaient eu recours aux services d'avocates et d'avocats ont invoqué des raisons précises, notamment des questions de droit immobilier (probablement pour l'achat ou la vente d'une maison), de planification testamentaire et successorale, et de droit familial. Cela ne signifie aucunement que les techniciennes et techniciens juridiques ne sont pas actifs dans ces champs de compétence, mais plutôt que le public préfère pour le moment consulter un membre de la profession juridique pour ce type d'affaires. Il existe cependant des domaines où le public envisagerait de recourir, dans la même mesure ou presque, aux services de techniciens juridiques : infractions routières, affaires relevant de la Cour des petites créances, différends au sujet de prestations gouvernementales et conseils de crédit. Bien souvent, le « client » croit tout simplement que les avocats ne traitent pas ce genre d'affaires et que les techniciens juridiques ont une plus grande expertise en la matière ou exigent des honoraires moins élevés. Dans le cadre de l'étude, toutes ces raisons faisaient partie des facteurs justifiant le recours aux services parajudiques.

D'après les témoignages, les techniciennes et techniciens juridiques sont également très actifs dans les communautés d'immigrants et de néo-Canadiens. Si les affaires traitées concernent souvent le statut d'immigrant, un vaste éventail d'autres questions sont aussi remises dans les mains de non-juristes. Plusieurs raisons ont été données pour expliquer ce phénomène, y compris le nombre limité d'avocates et d'avocats qui exercent au sein des communautés d'immigrants, la barrière linguistique et le désir des nouveaux immigrants de faire affaire avec une personne qui parle leur langue et comprend leurs valeurs et coutumes. Bon nombre des répondants interrogés dans le cadre de l'enquête auprès des groupes concernés estiment que les pires abus ont eu lieu au sein des communautés d'immigrants.

Bien que la représentation dans le cadre d'audiences ou d'instances devant les tribunaux

## *I. Sommaire*

---

administratifs et la cour soient les formes d'activités parajuridiques les plus visibles, seulement 55 % des techniciennes et techniciens juridiques déclarent effectuer ce type d'activités, qui représenteraient en général moins du quart de leur travail. Les activités parajuridiques les plus courantes seraient la préparation et le dépôt de documents, ainsi que les conseils juridiques. Bien que certaines affaires exigent la représentation devant les tribunaux et la cour ou dans le cadre d'audiences, la plus grande partie du travail des techniciennes et techniciens juridiques, notamment les conseils de crédit, les services de médiation, la préparation de testaments, la planification successorale et la constitution en personne morale des petites entreprises, ne comporte pas de comparutions devant les tribunaux ou la cour.

Dans l'ensemble, les particuliers et les entreprises qui font appel aux techniciennes et techniciens juridiques semblent satisfaits de leurs services. Il faut toutefois prendre en considération qu'il s'agit la plupart du temps d'affaires jugées « simples » par les clients. La recherche qualitative indique que les personnes ayant régulièrement affaire aux techniciennes et techniciens juridiques, de par leur rôle dans le système d'administration de la justice ou au sein d'associations qui utilisent les services de non-juristes, ont un point de vue quelque peu différent de la question. S'ils conviennent que les techniciennes et techniciens juridiques sont généralement compétents, ils ont aussi fait état d'expériences très négatives. Dans le cadre des enquêtes auprès du secteur de l'administration de la justice et des groupes concernés, bon nombre des personnes interrogées estimaient que les techniciens et techniciennes juridiques œuvrant dans des domaines spécialisés (p. ex., services de représentation dans le cadre d'audiences ou devant les tribunaux) faisaient un travail de qualité égale ou supérieure à celui des avocates et avocats. On a par contre signalé des cas d'incompétence et de procédé déloyal dans tous les domaines de pratique. Si les personnes interrogées ont clairement indiqué que cela représentait une faible minorité des techniciennes et techniciens juridiques actifs, elles ont aussi vertement critiqué ces pratiques qui nuisent à la réputation de tous les techniciens juridiques et portent préjudice aux clients et à l'administration de la justice. De l'avis de nombreux répondants des deux enquêtes, le problème est particulièrement prononcé au sein des communautés d'immigrants.

L'étude démontre aussi que les techniciennes et techniciens juridiques utilisent en général les mêmes méthodes de facturation que les avocates et avocats. La plupart ne demandent pas d'acompte, à quelques exceptions près. De même, la majorité des techniciennes et techniciens juridiques exigent apparemment des honoraires forfaitaires, mais certains demandent un taux horaire. Le taux moyen de ceux et celles qui privilégient ce mode de paiement est de 93 \$ de l'heure.

En outre, il semble que la majorité des techniciennes et techniciens juridiques fassent preuve de professionnalisme. Par exemple, 58 % déclarent souscrire à une assurance responsabilité, bien que l'on n'en connaisse pas la valeur. Les deux tiers (68 %) disent appartenir à une association professionnelle.

Les sources de travail des techniciennes et techniciens juridiques semblent variées. Une grosse partie provient, comme on peut s'y attendre, de recommandations, y compris de la part de juristes et de clients satisfaits, surtout dans le milieu des affaires. La publicité joue aussi un rôle important. Presque tous les techniciennes et techniciens juridiques (80 %) déclarent avoir recours à la publicité sous diverses formes, les plus courantes étant les Pages jaunes, les quotidiens et journaux communautaires, les dépliants promotionnels et les annonces à la radio. Cette approche semble en général porter fruit.

La nécessité de réglementer les techniciennes et techniciens juridiques est massivement appuyée. Au moins sept personnes sur dix interrogées dans le cadre des enquêtes croyaient important de

## *I. Sommaire*

---

réglementer les techniciennes et techniciens juridiques. Notons d'ailleurs que parmi les 200 techniciennes et techniciens interrogés, 71 % estimaient qu'il était important de réglementer leurs activités et, en réponse à une autre question, 71 % s'estimaient favorables à la réglementation.

Différentes raisons ont été citées en faveur de la réglementation mais, dans l'ensemble, la protection du public, l'obligation de rendre des comptes et l'assurance de la compétence étaient considérées comme primordiales, et ce dans tous les groupes interrogés.

Malgré le peu d'unanimité sur le mode de réglementation à privilégier, certains éléments ressortent clairement des entrevues. L'option d'une réglementation par un ministère responsable a été largement rejetée par presque tous les groupes interrogés. La réglementation par le Barreau du Haut-Canada, si elle recueillait un certain appui parmi le public et le milieu des affaires, a été rejetée en vrac par les techniciennes et techniciens juridiques. De nombreux intervenants du système d'administration de la justice et représentants de groupes concernés percevaient par ailleurs cette option comme un conflit d'intérêts. De même, la supervision obligatoire par un juriste était appuyée par certains mais rejetée par les techniciennes et techniciens juridiques. Cette option était également jugée impraticable par bon nombre des intervenants du système d'administration de la justice. L'autoréglementation, favorisée par un grand nombre de techniciennes et techniciens juridiques, a été rejetée par les autres groupes. Pour justifier leur opposition, les intervenants du système d'administration de la justice et les représentants des groupes concernés ont affirmé que le secteur des services parajuridiques était encore trop jeune pour inspirer un sentiment de confiance. L'option d'une réglementation par un organisme indépendant recueillait un certain appui auprès des personnes interrogées mais n'avait pas été présentée au public.