



The Law Society of
Upper Canada | Barreau
du Haut-Canada

Renseignements importants si vous faites l'objet d'une plainte

Une des responsabilités les plus importantes du Barreau est de répondre aux plaintes contre les avocats, les avocates et les parajuristes. Notre processus de plainte est régi par des principes et des mesures visant à assurer l'équité envers toutes les parties tout en protégeant l'intérêt du public.

Faire l'objet d'une plainte préoccupe la plupart des avocats et des parajuristes.

Le Barreau a préparé ce dépliant pour vous aider à comprendre le processus de plainte du Barreau et vos responsabilités.

Le mandat du Barreau

Le mandat du Barreau est de régler les activités des avocats et des parajuristes de l'Ontario dans l'intérêt du public.

La *Loi sur le Barreau* donne au Barreau l'autorité de régler les activités des avocats et des parajuristes. Les avocats et les parajuristes titulaires de permis doivent se conformer à la *Loi sur le Barreau* et à toutes les dispositions législatives relatives à la gouvernance, dont les règlements et les règlements administratifs et le *Code de déontologie* des avocats et celui des parajuristes.

Le Barreau a la compétence de recevoir et de traiter les plaintes contre les avocats et les parajuristes faites par des clients, des personnes dont les intérêts sont opposés, d'autres avocats et parajuristes, des fonctionnaires judiciaires, des responsables du gouvernement et des membres du public.

Dans le cadre de notre mandat, nous répondons aux plaintes portant sur la conduite, la compétence et la capacité des avocats et des parajuristes. Notre compétence vise le manquement des avocats ou des parajuristes à répondre aux communications et à faire parvenir un rapport de transaction; les retards; les comportements trompeurs, impolis et discriminatoires, et le manquement à rendre des comptes financiers ou l'usage incorrect de fonds. En général, nous nous penchons sur les questions portant sur le service, la déontologie et l'honnêteté des avocats et des parajuristes.

Le processus de plainte du Barreau

Le Barreau *examine* et *étudie* chaque plainte qu'il reçoit. Cependant, toutes les plaintes reçues ne font pas l'objet d'une enquête.

Réception et évaluation des plaintes

Le Service des plaintes du Centre de service à la clientèle du Barreau est le premier point de contact des plaignants. De nombreuses plaintes soulèvent des questions qui ne relèvent pas de notre mandat. Les plaignants peuvent alors être dirigés au Bureau d'évaluation de la Cour supérieure de justice, à la police, à d'autres organes de réglementation ou être invités à consulter un autre avocat ou parajuriste.

Si la plainte relève du mandat du Barreau et soulève des questions de conduite professionnelle, le Service des plaintes dirige l'affaire au Département de saisie des plaintes de la Division de la réglementation professionnelle. Le Service des plaintes essaie aussi de résoudre certains types de plainte.

Résolution anticipée des plaintes

De nombreuses plaintes que le Barreau reçoit portent sur des problèmes de communication entre des avocats ou parajuristes et leurs clients ou d'autres avocats ou parajuristes. De tels cas peuvent être résolus rapidement.

Si la situation s'y prête, nous communiquerons avec vous dès réception d'une plainte afin d'explorer les possibilités de trouver une résolution rapide qui peut vous aider à rectifier la relation avec votre client et qui s'avère généralement moins coûteuse et plus courte que le processus plus formel requis pour une enquête.

Les affaires peuvent être résolues à diverses étapes du processus et votre collaboration pour trouver une solution profite toujours à la profession, au public et à vous-même.

Enquête sur les plaintes

Le Département de saisie des plaintes examine chaque plainte dès qu'elle arrive à la Division de la réglementation professionnelle et détermine de quelle question de réglementation il s'agit. Le personnel peut demander au plaignant de fournir des détails pour appuyer les allégations de la plainte. Si la plainte et les renseignements justificatifs n'indiquent pas que l'avocat ou le parajuriste s'est rendu coupable de

manquement professionnel ou de conduite indigne, ou qu'il est dépourvu de capacité, le dossier sera clos. Règle générale, le personnel fermera également le dossier de plainte si le plaignant ne fournit pas les documents ou des renseignements appuyant les allégations. Le personnel peut aussi fermer le dossier ou reporter l'enquête pour d'autres raisons, si les allégations font l'objet d'une poursuite concomitante au civil ou d'une autre instance de réglementation par exemple.

Autrement, une fois les questions de réglementation identifiées, le Barreau entreprend une enquête en conformité avec la *Loi sur le Barreau*. Les plaintes concernant des violations moins graves à la Loi, aux codes, aux règlements administratifs et aux règlements sont généralement dirigées au Département de résolution des plaintes. Les allégations de manquements plus graves à la Loi, aux codes, aux règlements administratifs et aux règlements, les enquêtes plus complexes ou celles nécessitant un audit sont généralement renvoyées au département des enquêtes.

Vous serez avisés et tenus au courant de la plainte

Si une plainte est dirigée à la Division de la réglementation professionnelle, quelqu'un du Barreau communiquera avec vous par téléphone ou par lettre, ou se rendra à votre bureau. S'il y a une enquête, vous aurez l'occasion de répondre aux allégations concernant votre conduite. Nous vous informerons du fond de la plainte avant de vous demander d'y répondre. Nous vous tiendrons informés tout au long du processus d'enquête.

Les départements de résolution des plaintes et d'enquête effectuent des enquêtes sur les plaintes en vertu de la *Loi sur le Barreau* (art. 49.3). La portée de l'autorité de l'enquêteur est décrite dans la *Loi* et dépend de la nature des allégations. Le personnel du Barreau peut vous demander de faire une entrevue verbale ou de répondre par écrit à la plainte ou il peut se rendre à votre bureau. L'enquêteur peut vous demander des renseignements, ou interroger des gens qui travaillent avec vous ou d'autres témoins. Vous pouvez devoir produire des documents qui portent sur l'affaire en question, comme des dossiers de clients. Vous êtes obligés de répondre rapidement et entièrement aux requêtes du Barreau et de collaborer à l'enquête.

Si la preuve ne justifie pas la poursuite de l'affaire, le dossier sera clos. Parfois, un dossier de plainte sera clos à la suite d'une discussion avec du personnel du Barreau

ou d'une lettre sur votre conduite. Dans chacun des cas, vous recevrez une lettre du Barreau vous informant que le dossier est clos et vous en expliquant les raisons.

Les plaintes et les enquêtes sont confidentielles à moins que le Barreau n'ait émis un avis de requête qui vous informe de l'enquête sur votre conduite (voir Comité d'autorisation des instances ci-dessous). La confidentialité est une exigence visée à l'article 49.12 de la *Loi sur le Barreau*.

Obligation de répondre

Peu importe la gravité de la plainte ou votre évaluation du bien-fondé de celle-ci, vous avez l'obligation professionnelle de répondre rapidement à toutes les communications du Barreau et de continuer à collaborer à l'enquête (Règle 6.02 – avocats et Règle 9.01 – parajuristes). Si vous ne répondez pas au Barreau ou ne collaborez pas avec lui, vous pourriez être assujéti à des instances disciplinaires en vertu du processus d'auditions sommaires du Barreau, en plus de toute instance liée à la plainte originale. Dans le cadre de ce processus, l'audition est menée par un conseiller ou une conseillère unique.

Dans le cadre de votre obligation à répondre à nos enquêteurs, vous devez fournir des renseignements confidentiels ou protégés par le secret professionnel. Le fait de nous divulguer des renseignements ne constitue pas une renonciation au secret professionnel. Sous réserve des exceptions prévues dans la *Loi sur le Barreau*, nous ne divulguons pas les renseignements recueillis dans le cours d'une enquête.

Représentation par un(e) avocat(e)

Vous pouvez retenir les services d'un représentant juridique pour vous aider si vous faites l'objet d'une plainte ou si le Barreau fait une enquête sur vous.

Si vous embauchez un représentant juridique, vous devez tout de même répondre rapidement à nos requêtes de renseignements et continuer de collaborer à l'enquête. Votre obligation de répondre et de collaborer est une obligation personnelle et professionnelle qui ne peut être évitée par l'embauche d'un représentant.

Comité d'autorisation des instances

Dans certains cas, une affaire sera renvoyée au Comité d'autorisation des instances (un comité de conseillers et de conseillères) afin de voir s'il est justifié de poursuivre l'instance. Le Comité d'autorisation des instances peut

autoriser des instances disciplinaires ou une conclusion plus informelle de l'affaire. L'autorité du Comité d'autorisation des instances est définie dans la *Loi sur le Barreau* et dans le Règlement administratif n^o 11. Si votre affaire est renvoyée au Comité d'autorisation des instances, vous serez avisé de la décision.

L'affaire devient publique si le Comité d'autorisation des instances autorise une audition et qu'un avis de requête est émis et vous est signifié. L'avis de requête est un document public qui donne les détails des allégations contre vous.

Instance disciplinaire et audition

Une audition disciplinaire est autorisée lorsque le Comité d'autorisation des instances a des motifs raisonnables de croire que :

- vous vous êtes rendu coupable de manquement professionnel ou de conduite indigne;
- vous n'avez pas satisfait aux normes de compétence professionnelle;
- vous êtes dépourvu de capacité.

Un comité d'audition préside l'affaire et détermine si les allégations ont été prouvées et la sanction, le cas échéant.

Normalement, les instances disciplinaires sont publiques. Elles sont régies par les règles de pratique et de procédure.

Sanctions

Le Comité d'audition du Barreau peut imposer une large gamme de sanctions. Un comité d'audition peut émettre un avertissement formel ou une suspension temporaire. Il peut ordonner de payer une amende, révoquer votre permis (radiation) ou vous donner la permission de rendre votre permis (permission de démissionner).

Chaque partie peut faire appel de la décision du Comité d'audition, dans quel cas l'affaire peut aller au Comité d'appel, sous réserve de la réglementation du Barreau en matière d'appel.

Échéances

La durée nécessaire pour résoudre ou fermer une plainte dépend de la nature de celle-ci et de sa complexité.

La plupart des plaintes sont résolues ou le dossier est fermé à la fin de l'enquête, sans qu'il soit nécessaire d'entreprendre une autre action de réglementation comme l'audition. Si la plainte est complexe ou révèle des problèmes de réglementation graves, l'enquête peut prendre un an ou plus. Si l'affaire passe à l'audition, le processus s'en trouvera rallongé. Environ 5 % des plaintes sont renvoyées au Comité d'autorisation des instances et peuvent mener à des instances et des auditions disciplinaires.

Examen des dossiers fermés

Si un plaignant n'est pas satisfait lorsqu'un membre du personnel de la résolution des plaintes ou des enquêtes ferme son dossier, le plaignant peut demander au commissaire au règlement des plaintes de l'examiner. Cela ne constitue pas un droit d'appel, mais plutôt un examen pour savoir si le Barreau a agi de façon raisonnable. Vous ne participez pas à l'examen, mais le commissaire peut tenir compte des commentaires que vous avez transmis au Barreau en réponse à la plainte. Si le commissaire recommande que le Barreau rouvre le dossier, et si le Barreau accepte de prendre des mesures supplémentaires, vous en serez avisé et aurez une autre occasion de répondre. La compétence du commissaire au règlement des plaintes et le processus d'examen des plaintes sont décrits dans la *Loi sur le Barreau* et le Règlement administratif n^o 11.

Autres obligations

En plus des affaires décrites dans le présent document, vous avez d'autres obligations professionnelles, déontologiques et légales. Vous pouvez être obligé entre autres :

- d'aviser votre assureur et d'informer votre client d'une erreur ou d'une omission;
- de déclarer un manquement de la part d'un autre avocat ou parajuriste;
- de rembourser le Fonds d'indemnisation tel que requis pour des fonds versés aux victimes en raison de votre malhonnêteté.

Assistance

La plupart des avocats et des parajuristes sont très préoccupés s'ils apprennent qu'ils font l'objet d'une plainte. Pour vous aider, vous pouvez discuter de la plainte et de votre réponse avec un associé, un collègue ou un conseiller en qui vous avez confiance. Vous pouvez également rechercher l'opinion d'un autre avocat ou parajuriste.

Programme d'aide aux avocats d'Ontario

Le programme d'aide aux avocats d'Ontario (OLAP) est un programme provincial confidentiel qui s'adresse aux juges, aux avocats, aux étudiants en droit et à leur famille immédiate. Les services d'OLAP comprennent des conseils professionnels, de l'appui de pairs, des évaluations, des renseignements sur des ressources et des renvois à des centres et des programmes spécialisés. OLAP tient compte de l'engagement et de la responsabilité de la profession à l'égard des avocats qui éprouvent des difficultés personnelles ou professionnelles.

Pour de plus amples renseignements :

Site web : www.olap.ca
Téléphone : 1-877-576-6227
Grand Toronto :905-238-1740

Conseil juridique en matière de harcèlement et de discrimination du Barreau

Dans le cadre de ses efforts pour promouvoir l'équité et la diversité au travail et dans la profession et pour aider à enrayer la discrimination et le harcèlement, le Barreau du Haut-Canada offre gratuitement au public ontarien, aux avocats et aux parajuristes, les services d'une conseillère ou d'un conseiller juridique en matière de discrimination et de harcèlement. Le programme offre son soutien confidentiel à toute personne exposée à la discrimination et au harcèlement de la part d'un avocat ou d'un parajuriste.

Bien que ce poste soit financé par le Barreau, la conseillère ou le conseiller travaille de façon indépendante. Les renseignements sont recueillis dans la plus stricte confidentialité.

Pour de plus amples renseignements :
Site web : www.dhcounsel.on.ca
Téléphone : 1-877-790-2200

Programmes d'avocats de service

Dans l'éventualité où des instances disciplinaires sont intentées contre vous, vous avez le droit d'assister à l'audition avec ou sans représentant. L'association des avocats de droit pénal fournit les services d'avocats de service *pro bono* aux avocats et parajuristes non représentés devant le tribunal de gestion des audiences. La Société des plaideurs gère quant à elle un programme qui fournit ce type de services aux avocats et parajuristes non représentés devant les comités d'audition.

Devant le Tribunal de gestion des audiences et le Comité d'audition, l'avocat de service offre des services limités tout comme les avocats de service au criminel. Le jour de l'audition, l'avocat de service offre de l'aide en traitant des ajournements, en finalisant les exposés conjoints de faits et en abordant le sujet des sanctions dans les cas où il y a admission de manquement professionnel ou de conduite indigne. Les avocats de service n'ont pas le droit d'être embauchés plus tard moyennant paiement.