

Le Barreau a reçu une plainte !

Sophie Galipeau
Conseillère juridique bilingue
Service de la résolution des plaintes
Barreau du Haut-Canada

QUELQUES STATISTIQUES:

Le Barreau reçoit entre 6 600 et 6 700 plaintes à chaque année contre les avocats et les parajuriste

Litige civil 26 %

Matrimonial et famille 17 %

Immobilier 17 %

Criminel et quasi criminel 9 %

Société, commercial ou affaires 9 %

Successions et testaments 8 %

Administration ou immigration 5 %

Emploi et travail 2 %

Statistiques

- 56% des plaintes concernent le service à la clientèle
 - Absence de comptes
 - manque de communication
 - qualité des services
- 41 % concernent l'intégrité
 - Politesse
 - Comportements déshonorants

Statistiques

- 70 % des plaintes sont contre des praticiens autonomes;
- 20% contre des avocats exerçant dans un petit cabinet (2 à 5 avocats);
- Avocats > 30 années d'exercice reçoivent 40 % des plaintes alors qu'ils représentent 19 % de tous les avocats;
- Avocats < 5 années d'exercice reçoivent 9 % des plaintes alors qu'ils représentent 19 % de tous les avocats;

Sources des plaintes

- Clients
- Autres avocats
- Partie opposée (représentée ou non-représentée)
- Autres

Quoi faire pour éviter les plaintes des clients?

- Communiquez!
- Tenez vos clients informés
- Faites ce à quoi vous vous êtes engagé
- Ne faites pas de promesses
- Confirmez vos instructions par écrit
- Facturez régulièrement
- Soyez courtois

Client difficile?

- a déjà congédié plusieurs avocats et a été insatisfait de chacun
- croit qu'il connaît le processus judiciaire plus que vous
- a des attentes irréalistes
- insiste que vous mettiez vos autres dossiers de côté
- est motivé par la malice ou a commencé un recours dans le seul but de causer un préjudice à l'autre partie

Client difficile

- Avez-vous le temps et les ressources?
- Discutez des attentes du client
- Expliquez les étapes-clés du dossier, votre estimé des délais à prévoir à chaque étape, les résultats auxquels il peut s'attendre et les coûts – Confirmez par écrit

Client difficile

- Encouragez des attentes réalistes:
 - Évitez d'avoir une attitude trop sympathique de sa situation
 - Donnez votre avis et vos recommandations par écrit dès le début
- Envisagez d'inclure un autre avocat lors des rencontres avec le client

Client difficile

- Résumez par écrit au client le résultat de vos discussions avec lui et votre stratégie de l'affaire
- Notez au dossier chaque conversation et rencontre avec le client, incluant la durée, le sujet et le résultat.
- Au besoin, réévaluez si vous voulez continuer à représenter ce client – attention de ne pas l'abandonner! - règle 2.09 (2) et (3)
- Si nécessaire, aidez le client à trouver un autre avocat

Si vous faites l'objet d'une plainte...

COLLABOREZ AVEC LE BARREAU!

- Répondez
 - promptement (règle 6.02)
 - complètement
 - franchement et honnêtement – n'attendez pas que le Barreau apprenne la vérité d'une autre source...
- Fournissez tous les documents et renseignements demandés
- Identifiez tout renseignement confidentiel
- Ciblez votre réponse
- Résistez à la tentation de contre-attaquer le plaignant

Si vous ne répondez pas au Barreau...

Audience sommaire

- Processus disciplinaire rapide devant un conseiller du Barreau
- Peut entraîner une suspension

L'enquête de la plainte par le Barreau

Service de la résolution des plaintes

- Enquête les allégations d'inconduite moins sérieuses
- Tente de résoudre la plainte de manière curative et éducationnelle:
 - Avertissement
 - Renseignements sur les pratiques exemplaires
- Résolution volontaire – dossier est fermé
- La ``résolution`` ne crée pas d'antécédent disciplinaire

L'enquête de la plainte par le Barreau

Service des enquêtes

- Enquête plus étendue d'allégations sérieuses d'inconduite professionnelle
- Expertise spécifique, ex. fraude hypothécaire, lacunes importantes dans les services professionnels, incapacité, etc.
- Si la plainte est fondée : risque plus élevé de procédures disciplinaires
- La plainte peut aussi être ``résolue``

Comité d'autorisation des instances

- Composé de conseillers du Barreau
- Si après l'enquête un rapport est fait au Comité, celui-ci peut :
 - Fermer le dossier
 - Donner un avertissement écrit et fermer le dossier
 - Autoriser une invitation à comparaître et fermer le dossier
 - Autoriser une réunion de réglementation et fermer le dossier (peut être notée publiquement)
 - Autoriser une instance disciplinaire