



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Programme d'assurance de la qualité

**LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX CONSEILS ET AUX SERVICES
SOMMAIRES,
ET À LA SUPERVISION DES DOSSIERS ***

Note : Même si le comité directeur du PAQ n'a pas eu l'occasion d'examiner en détail ces lignes directrices, il est en accord en principe avec cette meilleure pratique et il comprend qu'il se peut que cette pratique ne s'applique pas à tous les cas.

** La Liste de vérification pour l'examen du dossier, jointe à titre d'annexe B, est une meilleure pratique élaborée par le Programme d'assurance de la qualité et approuvée par le comité directeur du Programme d'assurance de la qualité (PAQ) le 25 avril 2001.*

1. Objet :

L'objet des présentes lignes directrices est de :

- Veiller à ce que les clients des cliniques reçoivent des services juridiques de haute qualité.
- Veiller à ce que les agents de dossiers utilisent les bonnes pratiques de gestion des dossiers.
- Veiller à ce que la clinique maintienne les normes professionnelles prévues par le *Code de déontologie* du Barreau du Haut-Canada.
- Déterminer les besoins du personnel en matière de formation et favoriser le perfectionnement du personnel.
- Contribuer à l'évaluation du rendement et au processus annuel d'établissement des objectifs.

2.0 Définitions

On entend par :

- 2.1. « dossier », dans les présentes lignes directrices, tout dossier relatif à la réforme du droit, à l'éducation juridique du public et à l'extension, notamment tout dossier physique et tout dossier ou document électronique;

- 2.2. « conférence relative à la cause » une réunion entre un avocat surveillant et un agent des dossiers pour discuter de questions comme le travail accompli dans un dossier à ce jour, les étapes suivantes à suivre dans le dossier et la stratégie globale utilisée pour faire avancer le dossier du client;
- 2.3. « examen de dossier » l'examen physique d'un dossier par un avocat qui n'assume pas la responsabilité quotidienne du dossier;
- 2.4. « agent de dossiers », dans les présentes lignes directrices, un membre du personnel qui fournit des conseils et des services sommaires ou qui assume des tâches relatives aux dossiers, à l'éducation juridique du public, à la réforme du droit ou à l'extension communautaire. Le directeur général ne fait pas partie de cette catégorie.

3.0 Responsabilités

- 3.1. Le directeur général est responsable de la qualité de tous les services juridiques fournis par la clinique et doit fournir une supervision et une formation adéquates au personnel qui offre les services juridiques aux clients.
- 3.2. Le directeur général a la responsabilité de mettre en place un plan de supervision à l'intention de chaque agent de dossiers.
- 3.3. Le directeur général est responsable de présenter régulièrement au conseil un rapport sur l'état de la supervision des services juridiques de la clinique.
- 3.4. Le conseil d'administration veille à l'élaboration d'un plan de supervision à l'intention du directeur général.
- 3.5. Le conseil d'administration veille au respect des plans de supervision de la clinique.

4.0 Procédure de supervision relative aux agents de dossiers

Les procédures de supervision suivantes doivent être suivies :

- 4.1. Le directeur général, ou un avocat qu'il a délégué pour assumer la tâche, est responsable d'examiner les conseils et les services sommaires fournis par les agents de dossiers qui ne sont pas avocats. Les conseils et les services sommaires fournis par ces agents de dossiers doivent être examinés dès que possible, au plus tard une semaine après la date à laquelle ils ont été fournis. Le délai établi pour examiner les conseils et les services sommaires durant la semaine prévue devrait tenir compte de l'expérience, des compétences et des habitudes de travail de chaque agent de dossiers ainsi que des difficultés logistiques d'examiner les conseils donnés dans les bureaux satellites. Les conseils et les services sommaires fournis par des agents de dossiers qui possèdent moins d'expérience ou de compétences doivent être examinés avant la semaine suivant la date à laquelle ils ont été fournis. Il est préférable d'examiner les conseils et les services sommaires à une date aussi proche que possible de la date à laquelle les

conseils initiaux ont été donnés pour pouvoir rectifier les éventuelles erreurs ou omissions avant qu'elles portent préjudice aux intérêts du client.

- 4.2. Le directeur général ou un autre avocat responsable de la supervision des conseils et des services sommaires désignera un autre avocat qui mènera la supervision en son absence.
- 4.3. Le directeur général élaborera par écrit un plan de supervision pour chaque agent de dossiers. Le plan de supervision devrait tenir compte de l'expérience, des compétences, des habitudes de travail de l'agent de dossiers ainsi que des catégories de dossiers examinés (à savoir les dossiers des causes ou ceux qui portent sur la réforme du droit, le développement communautaire, l'éducation juridique du public) et les exigences de la règle 5.01 sur la supervision du *Code de déontologie*. Le plan de supervision indiquera la méthode et la fréquence de la supervision, notamment :
 - 4.3.a. l'approbation des dossiers de tous les travailleurs juridiques communautaires, stagiaires et autres étudiants lorsqu'ils sont ouverts;
 - 4.3.b. l'approbation des dossiers des avocats lorsqu'ils sont ouverts, si cela est approprié, compte tenu de leur expérience et leurs compétences;
 - 4.3.c. la tenue régulière de conférences relatives à la cause à une fréquence qui sera déterminée selon l'expérience, les compétences, les habitudes de travail et la charge de travail de l'agent de dossiers ainsi que la charge de travail de la clinique; un document écrit de la conférence relative à la cause doit être conservé dans le dossier;
 - 4.3.d. l'examen physique de dossiers ouverts choisis de tous les agents de dossiers à des périodes fixes; la fréquence des examens et le nombre de dossiers à examiner durant chaque séance de supervision seront déterminés par :
 - ⇒ l'expérience, les compétences et les habitudes de travail de l'agent de dossiers;
 - ⇒ le temps écoulé depuis l'ouverture du dossier;
 - ⇒ la charge de travail de l'agent de dossiers et de la clinique;
 - ⇒ l'exigence selon laquelle il faut examiner un échantillon de dossiers de chaque domaine du droit dans lequel l'agent exerce;
 - ⇒ l'exigence selon laquelle certains dossiers choisis auprès de chaque agent doivent être examinés au moins une fois tous les six mois, bien que les examens soient plus fréquents dans le cas des agents de dossiers qui ont moins d'expérience ou si des préoccupations ont été soulevées à la suite d'un examen antérieur des dossiers ou d'une autre supervision;
 - ⇒ l'exigence que les dossiers échantillons (qui peuvent inclure des dossiers classés depuis le dernier examen) qui sont examinés soient assez importants pour faire en sorte que toute préoccupation concernant les pratiques de gestion de l'agent de dossiers ou ses connaissances de fond seront identifiées; comme ligne directrice pour les cliniques offrant des services généraux, au moins 10 dossiers (ou pas moins de 10 %) par agent de dossiers doivent être examinés durant chaque examen de dossiers. Toutefois, ce nombre sera plus élevé dans le cas des agents qui ont moins

d'expérience ou si des préoccupations ont été soulevées à la suite d'un examen de dossiers antérieur ou d'une autre supervision;

- 4.3.e. l'examen et l'approbation pour classer tous les dossiers des agents de dossiers non-juristes avant la clôture en utilisant la *liste de vérification pour l'examen du dossier* et la *liste de vérification pour la clôture du dossier*;
- 4.3.f. l'approbation de tous les dossiers des avocats pour classement; l'avocat qui est chargé du dossier doit veiller à ce que la *liste de vérification pour la clôture du dossier* soit remplie avant d'être soumise à l'avocat surveillant pour approbation.
- 4.4. Pour ce qui est des examens des dossiers à l'ouverture et dans le cadre d'une supervision continue, utiliser la *liste de vérification pour l'examen des dossiers* ci-jointe à titre d'annexe B.
- 4.5. Pour ce qui est des examens des dossiers relatifs à la réforme du droit, utiliser la *liste de vérification pour l'examen des dossiers de réforme du droit* ci-jointe à titre d'annexe C.
- 4.6. Pour ce qui est des examens des dossiers relatifs à l'éducation juridique du public, à l'information juridique et à l'extension, utiliser la *liste de vérification pour l'examen des dossiers relatifs à l'éducation juridique du public, à l'information juridique et à l'extension* ci-jointe à titre d'annexe D.
- 4.7. Pour ce qui est des fermetures de dossiers, l'agent de dossiers doit remplir la *liste de vérification pour la clôture du dossier* jointe à titre d'annexe E pour qu'elle soit approuvée par l'avocat surveillant.
- 4.8. Le directeur général présente des rapports trimestriels au conseil sur le statut de la supervision des agents de dossiers conformément à leurs plans de supervision.
- 4.9. Le directeur général peut déléguer la supervision des agents de dossiers à un avocat salarié, s'il y a lieu, en tenant compte des compétences et de l'expérience de ce dernier ainsi que de la charge de travail de la clinique.
- 4.10. Le directeur général ou l'avocat salarié surveillant doit inscrire la date des renseignements de supervision, les conseils donnés et les préoccupations soulevées à la fois dans le dossier et dans un journal ou dossier de supervision.
- 4.11. La supervision des travailleurs juridiques communautaires et des non-juristes en vertu de la règle 5 du *Code de déontologie*.
 - 4.11.a. Le directeur général veille à ce que le travail de tous les travailleurs juridiques communautaires et des non-juristes soit supervisé conformément aux exigences prévues à la règle 5.01 du *Code de déontologie* dont une copie est jointe à titre d'annexe F.

5.0 Procédure d'examen des dossiers pour les directeurs généraux

- 5.1. Le conseil d'administration de la clinique veille à ce qu'un plan de supervision soit élaboré relativement aux dossiers du directeur général. Le plan de supervision indiquera un autre avocat qui examinera les dossiers du directeur général. Le plan de supervision comprendra aussi un examen physique de certains dossiers choisis à des périodes fixées. L'échantillon des dossiers devrait être assez important pour déterminer les préoccupations relatives aux connaissances et compétences du directeur général en matière de gestion des dossiers. Comme ligne directrice, un minimum de 10 dossiers devraient être examinés au moins une fois tous les six mois. Les dossiers seront également examinés à la clôture.
- 5.2. Les dossiers du directeur général seront examinés par un avocat salarié si celui-ci possède l'expérience, les connaissances et les compétences pour s'acquitter de cette tâche. Lorsqu'un avocat salarié n'est pas en mesure d'examiner les dossiers du directeur général, d'autres arrangements appropriés seront faits, comme un examen par un autre directeur général ou par un avocat du secteur privé. Il n'est pas approprié pour les avocats qui sont membres du conseil d'administration de la clinique d'examiner les dossiers du directeur général en raison de questions de conflit d'intérêt.
- 5.3. Si le plan de supervision prévoit l'examen des dossiers du directeur général par un avocat qui n'est pas membre du personnel de la clinique, il faut obtenir par écrit le consentement du client à l'examen dans le mandat de représentation de la clinique ou dans un document distinct. De plus, l'avocat qui examine le dossier doit signer une entente de confidentialité.
- 5.4. Les dossiers du directeur général seront examinés à l'aide des listes de vérification pour l'examen des dossiers jointes sous forme d'annexes B à E.

Annexe A

LIGNES DIRECTRICES POUR L'EXAMEN DES DOSSIERS PORTANT SUR LES CONSEILS ET LES SERVICES SOMMAIRES

- La feuille d'accueil, qu'elle soit sous forme écrite ou électronique, est remplie et les renseignements pertinents sont indiqués, notamment le nom, l'adresse et le numéro de téléphone ou d'autres renseignements de contact de l'appelant ou du client inattendu
- On répond rapidement aux demandes d'aide
- La vérification du conflit d'intérêt est effectuée et les résultats sont enregistrés
- Le délai de prescription est vérifié et inscrit
- Les faits suffisants sont enregistrés pour déterminer le problème
- Le problème est exactement déterminé
- Toutes les options juridiques et non juridiques appropriées sont expliquées à l'appelant ou du client inattendu
- Les conseils donnés sont corrects et exhaustifs
- Les renvois appropriés sont faits
- Les rappels sont faits rapidement
- La date et l'heure de toutes les tentatives de contacter l'appelant sont enregistrées
- Des notes sont prises de tous les documents reçus de l'appelant ou du client inattendu
- Toutes les mesures prises par l'agent de dossiers sont enregistrées avec les détails pertinents
- Le temps consacré est indiqué
- Toute autre mesure requise est enregistrée
- La supervision est notée sur la feuille d'accueil

Annexe B

LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'EXAMEN DU DOSSIER

Date d'examen du dossier : Initiales du superviseur : Copie de la liste de vérification pour l'examen du dossier insérée dans le dossier :	OUI	NON	S/O	Commentaires et suivi requis
<i>Premier examen du dossier seulement</i>				
La feuille d'accueil est dans le dossier avec les renseignements pertinents, notamment le nom du client ainsi que ses adresse et numéro de téléphone ou d'autres renseignements pour le contacter				
****NOUVEAU***** Vérification du conflit d'intérêt effectué et résultats enregistrés				
Dossier correctement identifié avec le nom du dossier/client, le numéro de dossier, la date d'ouverture du dossier, etc.				
Le dossier a été ouvert peu après la signature du mandat de représentation par le client Date de la signature : Date d'ouverture du dossier :				
L'approbation du directeur général, s'il y a lieu, est notée dans le dossier				
Le mandat de représentation signé et daté se trouve dans le dossier. Si un mandat de représentation n'est pas pertinent ou ne peut être obtenu, le dossier contient une lettre d'ouverture adressée au client ou une note de service jointe au dossier indiquant en détail le travail que la clinique a convenu de faire pour le client				
Les instructions du client dans le mandat de représentation sont claires et reflètent le travail que la clinique a convenu de faire pour le client, notamment les restrictions au travail et les tâches que le client assume lui-même				
Le travail au dossier ne commence que lorsque le client signe le mandat de représentation, sauf dans les cas urgents				
Note dans le dossier que l'agent a expliqué le mandat de représentation au client et, s'il y a lieu, note sur la personne qui lui a interprété le contenu du mandat				

Date d'examen du dossier	OUI	NON	S/O	Commentaires et suivi requis
Le nouveau mandat de représentation est signé à chaque nouvelle étape de la procédure, par ex. à l'appel				
Note dans le dossier que le client a reçu une copie du mandat de représentation signée et datée				
La formule relative à l'admissibilité financière est signée et datée ou l'information financière du client est comprise dans le mandat de représentation ou est dans le dossier				
Note dans le dossier que le client répond d'office aux critères d'admissibilité financière, le cas échéant				
Note dans le dossier que l'agent a expliqué les exigences relatives à l'admissibilité financière au client				
Premier examen du dossier et examens subséquents				
Note dans le dossier que l'agent a examiné en détail les options juridiques et non juridiques avec le client				
Les formules d'autorisation sont signées, datées et attestées par un témoin avec les délais d'utilisation				
Les formules de consentement médical sont signées, datées et attestées par un témoin (s'il y a lieu) avec les délais d'utilisation				
Les formules de rappel sont remplies pour tous les délais de prescription et les dates d'audience et figurent à une place bien en vue dans le dossier				
Le dossier est bien organisé et la correspondance et les notes sont placées dans un ordre chronologique inversé pour que le superviseur puisse prendre connaissance immédiatement des questions				
Des notes indiquent que tous les documents ont été reçus du client et sont conservés par l'agent de dossiers; ces documents sont conservés dans des dossiers complémentaires distincts des autres dossiers				

Les dossiers complémentaires sont utilisés de manière appropriée. Par exemple, les ébauches de documents et la correspondance devraient être clairement signalées et conservées séparément des copies finales				
Conservation des notes datées des entrevues et réunions				

Date d'examen du dossier	OUI	NON	S/O	Commentaires et suivi requis
Les dossiers des appels téléphoniques faits et reçus sont conservés, notamment les tentatives vaines pour joindre les clients et les autres parties				
Les feuilles de confirmation sont conservées avec les documents télécopiés				
Les feuilles du registre sont remplies				
Le dossier ne contient pas de retards abusifs et inexpliqués				
Le fait que l'agent de dossiers utilise le système de rappel apparaît clairement dans le dossier				
Les mesures prises relativement au dossier sont clairement documentées par des notes, des notes de services ou de la correspondance				
Les rappels téléphoniques et les réponses par la poste ont lieu rapidement				
Le suivi est fait aux demandes de renseignements par des tierces parties				
Le dossier montre clairement que les clients sont tenus au courant de leur cause, notamment par des appels téléphoniques, des réunions et des copies de la correspondance clé et la présentation de rapports après une étape importante dans la procédure				
Notes de service sur le transfert de dossiers, s'il y a lieu				
Le dossier montre clairement que les options juridiques ont été explorées, ce qui peut inclure la preuve de la recherche juridique, la consultation avec le Bureau de ressources des cliniques ou les demandes de recherche qui lui ont été soumises, la tenue de conférences relatives aux causes avec d'autres travailleurs juridiques communautaires, etc.				

Date d'examen du dossier	OUI	NO N	S/O	Commentaires et suivi requis
Examen des dossiers à classer				
La possibilité d'un appel ou d'un examen judiciaire est abordée avec le client si la cause n'aboutit pas en première instance. On devrait inclure des notes particulières indiquant que tout délai de prescription applicable a été examiné avec le client				
Des notes de renvoi sont faites si la clinique ne représentera plus le client et pour quelle raison c'est le cas				
Si le mandat de représentation indique qu'il est limité à un examen du bien-fondé d'un appel, prévoir un rapport complet au client, notamment si, de l'avis de la clinique, un appel ne se justifie pas				
La liste de vérification pour la clôture du dossier est remplie				
Une lettre de clôture est envoyée au client. Elle contient un aperçu du travail effectué par la clinique, les résultats atteints et le suivi requis du client. Si le suivi requis du client comporte un délai de prescription, l'agent de dossiers doit rappeler le client de la mesure à prendre avant l'échéance du délai de prescription				
Les documents reçus du client et conservés par l'agent de dossiers sont retournés au client, soit avec la lettre de clôture soit à une date antérieure; prévoir des notes dans le dossier indiquant qu'une telle mesure a été prise. Une lettre du client confirmant la réception de ces documents est requise.				
La demande est faite dans la lettre de clôture pour le remboursement des frais juridiques, s'il y a lieu. Si la clinique décide de ne pas chercher à obtenir un remboursement, cela devrait être noté dans le dossier ainsi que les motifs connexes				
Les fonds en fiducie sont versés, s'il y a lieu				
La date de clôture tombe à une date appropriée après la dernière mesure prise dans le dossier Date de la dernière mesure prise : Date de clôture :				

Annexe C

**LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'EXAMEN DES DOSSIERS DE RÉFORME
DU DROIT**

Date d'examen du dossier : Initiales du superviseur : Copie de la liste de vérification dans le dossier :	OUI	NON	S/O	Commentaires et suivi requis
Client (particulier)				
Client (groupe)				
Autre intervenant				
Information sur le contact enregistrée				
Mandat de représentation signé et daté dans le dossier détaillant tout travail que la clinique a convenu de faire pour le client dans le dossier, notamment les restrictions et toute tâche que le client assume lui-même				
Date de signature : Date d'ouverture du dossier :				
Le travail au dossier ne commence que lorsque le client signe le mandat de représentation, sauf dans les cas urgents				
Si un mandat de représentation n'est pas approprié, prévoir une lettre à envoyer au client ou à l'intervenant détaillant le travail que la clinique a convenu de faire				
Vérifier si la formule relative à l'admissibilité financière est remplie pour un particulier ou un groupe				
Si le client (un particulier ou un groupe) n'est pas admissible, vérifier si une exemption du conseil a été obtenue				
L'approbation du directeur général pour l'ouverture du dossier, si elle est requise, est indiquée dans le dossier				
Prévoir des notes dans le dossier indiquant que le client a reçu une copie du mandat de représentation signée et datée				
Les formules de rappel sont remplies relativement à toutes les dates d'échéance des mémoires, observations, comparutions, etc.				
L'objet de l'activité de la réforme du droit est identifié				

Date d'examen du dossier :	OUI	NON	S/O	Commentaires et suivi requis
La loi, le règlement ou la politique en question sont identifiés				
Une stratégie ou un plan d'action ont été élaborés pour atteindre les résultats souhaités				
Les renseignements ou conseils juridiques fournis sont exacts et pertinents				
Les activités entreprises reflètent les objectifs et priorités approuvés par le conseil				
Le dossier est bien organisé et la correspondance et les notes sont placées dans un ordre chronologique inversé pour que le superviseur puisse prendre connaissance immédiatement des questions				
Les dossiers complémentaires sont utilisés de manière appropriée; par exemple, les ébauches de documents et de la correspondance devraient être clairement indiquées et conservées séparément des copies finales				
Les notes relatives aux entrevues et réunions sont datées et conservées				
Les dossiers des appels téléphoniques faits et reçus sont conservés, notamment les tentatives vaines pour joindre les clients et les autres parties				
Les feuilles de confirmation sont conservées avec les documents télécopiés				
Les feuilles du registre sont remplies				
Le dossier ne contient pas de retards abusifs et inexpliqués				
Le fait que l'agent de dossiers utilise le système de rappel apparaît clairement dans le dossier				
Les mesures prises relativement au dossier sont clairement documentées par des notes, des notes de services ou de la correspondance				

Date d'examen du dossier :	OUI	NON	S/O	Commentaires et suivi requis
Les rappels téléphoniques et les réponses par la poste ont lieu rapidement				
Le suivi est fait aux demandes de renseignements par des tierces parties				
Le dossier montre clairement que les clients sont tenus au courant de leur cause, notamment par des appels téléphoniques, des réunions et des copies de la correspondance clé et la présentation de rapports après une étape importante dans la procédure				
Notes de service sur le transfert de dossiers, s'il y a lieu				
Le dossier montre clairement que les options juridiques pertinentes ont été explorées, ce qui peut inclure la preuve de la recherche juridique, la consultation avec le Bureau de ressources des cliniques ou autres organismes appropriés				
Les mémoires juridiques ou les observations sont faits avec compétence et sont conformes aux objectifs du client, de la clinique ou des intervenants, selon le cas				
Les ébauches de mémoires juridiques et les observations sont complétées avec ponctualité pour permettre l'examen et les commentaires par les clients ou les intervenants				
Les mémoires juridiques et les observations sont déposés à temps				

Date d'examen du dossier :	OUI	NON	S/O	Commentaires et suivi requis
EXAMEN DES DOSSIERS À CLASSER				
Vérifier si les résultats de l'activité ont été examinés pour évaluer l'efficacité				
La liste de vérification pour la clôture du dossier est remplie				
La lettre de clôture est envoyée au client ou aux intervenants; elle contient un aperçu du travail réalisé par la clinique, les résultats obtenus et tout suivi requis par le client ou les intervenants. Si un suivi demandé par le client ou l'intervenant porte sur un délai de prescription ou une date d'échéance, l'agent de dossiers doit informer le client ou l'intervenant par écrit des mesures à prendre et de la date d'échéance du délai de prescription ou de la date d'échéance				
Les documents reçus du client et conservés par l'agent de dossiers sont retournés au client, avec la lettre de clôture ou à une date antérieure, et des notes sont inscrites dans le dossier à cet effet. Une lettre du client confirmant la réception des documents est requise				
Des copies des documents originaux sont faites pour les dossiers de la clinique si l'agent de dossiers juge que cela est approprié				
La lettre de clôture contient une demande de remboursement des frais juridiques, s'il y a lieu. Si la clinique décide de ne pas demander le remboursement, cette décision doit être notée dans le dossier avec le motif connexe				
La date de clôture tombe à une date appropriée après la dernière mesure prise dans le dossier				
Date de la dernière mesure prise :				
Date de clôture :				

Annexe D

**LISTE DE VÉRIFICATION POUR L'EXAMEN DES DOSSIERS RELATIFS À
L'ÉDUCATION JURIDIQUE DU PUBLIC, À L'INFORMATION JURIDIQUE ET À
L'EXTENSION**

Date d'examen du dossier : Initiales du superviseur : Copie de la liste de vérification dans le dossier :	OUI	NON	S/O	Commentaires et suivi requis
Est-ce que la clinique a décidé d'entreprendre une activité d'éducation juridique du public ou de développement communautaire au nom de la clientèle de la clinique?				
Est-ce que la clinique a convenu de fournir des services ou du matériel de formation ou d'éducation à un particulier ou un groupe?				
Est-ce que la clinique a convenu d'aider un particulier ou un groupe à mener des activités de développement communautaire?				
Le cas échéant, est-ce que la clinique a envoyé une lettre indiquant les services, la formation, le matériel pédagogique ou les activités de développement communautaire qu'elle a accepté de fournir?				
Date à laquelle la lettre est signée : Date d'ouverture du dossier :				
L'approbation du directeur général pour l'ouverture du dossier, le cas échéant, est notée dans le dossier				
Est-ce que l'activité est conforme aux objectifs et priorités de la clinique tels qu'ils ont été approuvés par le conseil?				
Les formules de rappel sont remplies et indiquent toutes les dates d'échéance, les dates de publication et les séances pédagogiques				
L'objet de la liste de vérification pour l'examen des dossiers relatifs à l'éducation juridique du public, à l'information juridique et à l'extension est identifié				
Les questions à examiner sont déterminées				

Une stratégie ou un plan d'action ont été élaborés pour atteindre les résultats souhaités				
Les renseignements ou conseils juridiques fournis sont exacts et pertinents				
Le dossier est bien organisé et la correspondance et les notes sont placées dans un ordre chronologique inversé pour que le superviseur puisse prendre connaissance immédiatement des questions				

Date d'examen du dossier :	OUI	NON	S/O	Commentaires et suivi requis
Les dossiers complémentaires sont utilisés de manière appropriée; par exemple, les ébauches de documents et de la correspondance devraient être clairement indiquées et conservées séparément des copies finales				
Les notes datées des entrevues et réunions sont conservées				
Les dossiers des appels téléphoniques faits et reçus sont conservés, notamment les tentatives vaines pour joindre les clients et les autres parties				
Les feuilles de confirmation sont conservées avec les documents télécopiés				
Les feuilles du registre sont remplies				
Le dossier ne contient pas de retards abusifs et inexplicables				
Le fait que l'agent de dossiers utilise le système de rappel apparaît clairement dans le dossier				
Les mesures prises relativement au dossier sont clairement documentées par des notes, des notes de services ou la correspondance				
Les rappels téléphoniques et les réponses par la poste ont lieu rapidement				
Le suivi est fait aux demandes de renseignements par des tierces parties				
Le dossier montre clairement que les clients et groupes communautaires sont tenus au courant des activités de la clinique, notamment par des appels téléphoniques, des réunions et des copies de la correspondance clé et la présentation de rapports après une étape importante dans la procédure				
Rédaction de notes de service sur le transfert de dossiers, s'il y a lieu				

Date d'examen du dossier :	OUI	NON	S/O	Commentaires et suivi requis
Les ébauches du matériel relatif à l'éducation juridique du public, à l'information juridique et à l'extension sont complétées rapidement pour permettre l'examen et les commentaires par le client ou les intervenants				
EXAMEN DES DOSSIERS À CLASSER				
Est-ce que les résultats ont été examinés pour évaluer l'efficacité de l'activité?				
La liste de vérification pour la clôture du dossier est complétée				
Enregistrement du nombre de personnes participant aux séances d'éducation juridique du public, d'information juridique et à l'extension ou du nombre de documents relatifs à l'éducation juridique du public, à l'information juridique et à l'extension préparés et distribués				
La date de clôture tombe à une date appropriée après la dernière mesure prise dans le dossier				
Date de la dernière mesure prise :				
Date de clôture :				

Annexe E

LISTE DE VÉRIFICATION POUR LA CLÔTURE DU DOSSIER

Client : _____

Numéro du dossier ouvert : _____

Agent de dossiers : _____

Numéro du dossier clos : _____

L'avocat atteste que :

Initiales : _____

- Tout le travail a été complété conformément au mandat de représentation
- Aucun autre travail n'est nécessaire ou demandé par le client
- Des copies des documents originaux du client sont faites pour le dossier au besoin
- Les documents originaux sont retournés au client et les détails sont indiqués dans le dossier
- Les documents, notes et notes de service excédentaires sont supprimés
- Des copies des mémoires sont insérées dans les dossiers des précédents
- L'entreposage se fera pendant sept ans ____ OU sera permanent _____
- La date de rappel pour examiner l'entreposage des dossiers en vue de la destruction du dossier est le _____

Résultat :

- Décision du tribunal
- Décision du tribunal administratif
- Règlement
- Autre
- Nombre de comparutions : _____
- Nombre total d'heures consacrées au dossier : _____

Le personnel de soutien atteste que :

Initiales : _____

- Les doubles et brouillons ont été supprimés
- Les cartons de doublure et les couvertures intérieures de dossiers ont été retirés pour être réutilisés
- Le nom du client a été ajouté à la base de données pour une vérification du conflit d'intérêt

Le personnel administratif et financier atteste que :

Initiales : _____

- Les dépens ont été attribués
- Le cas échéant, est-ce que le client a été remboursé pour les débours payés?
- Le paiement des débours impayés est demandé
- Des arrangements pour que le client paie les débours ont été faits OU

- L'approbation de l'exonération de paiement des débours a été accordée
- La comptabilité de fiducie a été fournie le cas échéant
- Les fiches de compte du client ont été approuvées et retirées

Clôture de dossiers

- Un numéro de dossier clos est attribué et indiqué sur tous les dossiers
- Le numéro de dossier clos est écrit en rouge, en grands caractères, sur la couverture du dossier

- Le rapport de dossier clos est inséré dans le dossier

Commentaires/directives :

Clôture approuvée par : _____
Avocat surveillant

Date d'approbation : _____

Numéro de la boîte d'entreposage : _____

Date de rappel : _____

Annexe F

Code de déontologie

Adopté par convocation du 22 juin 2000
(en vigueur le 1^{er} novembre 2000)

RÈGLE 5

Les rapports avec les étudiants, employés et autres personnes

5.01 LA SURVEILLANCE

Application

5.01 (1) Les étudiants au Barreau ne sont pas des non-juristes au sens de la présente règle.

Obligation d'assurer une surveillance directe

5.01 (2) L'avocat ou l'avocate assume intégralement la responsabilité professionnelle des travaux qui lui sont confiés et surveille directement le personnel et les adjoints auxquels il délègue des tâches et des fonctions particulières.

Commentaire

L'avocat ou l'avocate qui exerce seul ou assure le fonctionnement d'un cabinet régional ou d'un cabinet à temps partiel fait en sorte que toutes les tâches qui exigent l'habileté et le jugement professionnel d'une avocate ou d'un avocat sont effectivement accomplies par une avocate ou un avocat compétent et que des personnes non autorisées à exercer ne donnent pas de conseils juridiques, que ce soit en son nom ou autrement.

L'avocat ou l'avocate peut déléguer des tâches aux non-juristes qui ont reçu une formation ou un enseignement spécialisé et qui peuvent travailler de façon autonome sous la surveillance générale d'un avocat ou d'une avocate.

L'avocate ou l'avocat peut autoriser le ou la non-juriste à accomplir, sous la surveillance d'une avocate ou d'un avocat, les tâches qu'il lui délègue, dans la mesure où l'avocate ou l'avocat garde un contact direct avec le client ou la cliente ou, s'il travaille au sein d'une clinique juridique communautaire financée par Aide juridique Ontario, dans la mesure où il assure une surveillance directe du dossier de chaque client ou cliente, conformément aux exigences de surveillance de cet organisme, et qu'il engage pleinement sa responsabilité professionnelle pour le travail exécuté. De façon générale et sous réserve de toute disposition législative, règle de procédure ou règle de pratique à cet égard, c'est en fonction de la distinction entre les connaissances particulières du ou de la non-juriste et le jugement professionnel et juridique que l'avocate ou l'avocat doit exercer dans l'intérêt public qu'on peut savoir quel type de tâches peut être délégué au ou à la non-juriste.

L'avocate ou l'avocat ne peut autoriser le ou la non-juriste à agir que sous la surveillance de membres du Barreau. Le degré de surveillance est fonction du type d'affaire visé, notamment de son caractère habituel et répétitif, ainsi que de l'expérience du ou de la non-juriste, tant générale que particulière à ce type d'affaire. L'avocate ou l'avocat qui a recours à un ou une non-juriste a l'obligation de l'instruire des fonctions qui peuvent lui être assignées et d'en surveiller l'exécution. Il examine son travail à intervalles suffisamment rapprochés pour en assurer l'exécution adéquate et dans les délais.

Délégation admissible - Les exemples suivants, qui ne prétendent pas être exhaustifs, donnent un aperçu des situations où il est permis de déléguer des tâches à des non-juristes, sous réserve d'une surveillance suffisante.

Droit immobilier - L'avocat ou l'avocate peut autoriser le ou la non-juriste à traiter toute question d'administration courante et à participer à des opérations plus complexes relatives à la vente, l'achat, l'option, l'hypothèque ou le bail immobiliers, à rédiger des états de compte, des documents et de la correspondance habituels, ainsi qu'à s'occuper des enregistrements, pourvu que l'avocat ou l'avocate ne lui délègue pas la responsabilité ultime de réviser le rapport d'une recherche de titre ou d'examiner des documents avant leur signature, ni de réviser et de signer une lettre de réquisition, une opinion sur un titre ou le rapport au client ou à la cliente.

Droit des sociétés et droit commercial - L'avocat ou l'avocate peut autoriser le ou la non-juriste à traiter toute question d'administration courante, à participer à des opérations plus complexes et à rédiger des documents et de la correspondance habituels en matière commerciale et en matière de droit des sociétés et des valeurs mobilières, notamment à dresser des procès-verbaux et à rédiger des documents de sociétés par actions conformément à leurs statuts, à préparer des titres de valeurs mobilières, des documents pour l'inscription de valeurs mobilières, des contrats de toutes sortes, de documents relatifs à la clôture et de états de compte et à procéder au dépôt de documents.

Testaments, fiducies et successions - L'avocat ou l'avocate peut autoriser le ou la non-juriste à traiter toute question d'administration courante, à participer à des opérations plus complexes, à recueillir de l'information, à rédiger des documents et de la correspondance habituels, à remplir les déclarations d'impôt sur le revenu, à calculer ces impôts, à dresser les comptes et les états de compte des exécuteurs testamentaires et à procéder au dépôt de documents.

Matières contentieuses - L'avocat ou l'avocate peut autoriser le ou la non-juriste à traiter toute question d'administration courante, à participer à des opérations plus complexes, à recueillir de l'information, à rédiger des actes de procédure courants, la correspondance et d'autres documents habituels, à effectuer des recherches sur des questions de droit, à préparer des procès-verbaux, des documents et des dossiers, à dresser des états de compte et à procéder au dépôt de documents. En règle générale, le ou la non-juriste ne peut pas procéder à des interrogatoires ni se présenter en cour, sauf pour prêter son concours à l'avocate ou à l'avocat présent. Fait exception à la règle notamment le ou la non-juriste qui se présente comme suit :

- i) aux ajournements réguliers dans une cour provinciale;
- ii) aux comparutions devant les tribunaux lorsque les lois et les règlements autorisent des non-juristes à comparaître, notamment devant la Cour des petites créances, la Cour provinciale, aux enquêtes du coroner, en qualité de mandataire en matière de déclarations sommaires de culpabilité lorsque le Code criminel le permet, dans les instances visées par la Loi sur les infractions provinciales et devant les tribunaux administratifs en vertu de la Loi sur l'exercice des compétences légales;
- iii) aux interrogatoires réguliers lors d'affaires non contestées, notamment pour recevoir les aveux habituels, aux interrogatoires de débiteurs sur jugement et à titre d'observateur; cependant, le ou la non-juriste ne peut jamais mener un interrogatoire préalable dans une affaire contestée, ni contre-interroger des témoins à l'appui d'une motion;
- iv) devant des protonotaires pour de simples questions ex parte ou pour des ordonnances de consentement;
- v) à la liquidation des dépens.

Délégation

5.01 (3) L'avocat ou l'avocate ne doit pas autoriser des non-juristes à faire ce qui suit :

- a) accepter des dossiers au nom de l'avocat ou de l'avocate; le ou la non-juriste peut cependant recevoir des directives de clients établis si l'avocate ou l'avocat qui assure la surveillance en est avisé avant le début des travaux;
- b) donner une opinion juridique;
- c) prendre ou accepter des engagements, sauf sur autorisation expresse de l'avocat ou de l'avocate qui assure la surveillance;
- d) prendre des mesures définitives sans consulter l'avocat ou l'avocate à l'égard de questions faisant appel au jugement professionnel d'un avocat ou d'une avocate;
- e) se faire passer pour avocat;

Commentaire

L'avocate ou l'avocat doit s'assurer que le ou la non-juriste s'identifie comme tel lorsqu'il communique oralement ou par écrit avec les clients, les avocats, les fonctionnaires ou le grand public, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur des bureaux du cabinet qui l'emploie.

- f) se présenter en cour ou participer activement à une instance formelle au nom du client ou de la cliente, sauf conformément aux dispositions qui précèdent ou pour prêter son concours à l'avocat ou à l'avocate qui plaide dans l'instance;

- g) faire figurer son nom avec celui de l'avocat ou de l'avocate dans un acte de procédure, une plaidoirie écrite ou un autre document présenté à un tribunal;
- h) être rémunéré selon une échelle mobile en fonction des gains de l'avocate ou de l'avocat, sauf si le ou la non-juriste est employé par ce dernier;
- i) engager des négociations avec un tiers, sauf s'il s'agit de négociations courantes auxquelles le client ou la cliente donne son accord et dont les résultats sont approuvés par l'avocat ou l'avocate qui assure la surveillance, avant que des mesures concrètes ne soient prises;
- j) recevoir des instructions d'un client ou d'une cliente, à moins que l'avocat ou l'avocate qui assure la surveillance n'ait dirigé le client ou la cliente vers le ou la non-juriste à cette fin;
- k) signer des lettres qui contiennent une opinion juridique; cependant, le ou la non-juriste à qui l'avocat ou l'avocate dont il relève a ordonné précisément d'agir ainsi peut signer les lettres relatives à l'administration courante, en autant que le ou la non-juriste révèle qu'il n'a pas qualité d'avocat et qu'il indique à quel titre il appose sa signature;
- l) transmettre à un client ou à une cliente des documents autres que des documents courants, à moins que l'avocat ou l'avocate ne les ait examinés auparavant;
- m) exercer les fonctions réservées exclusivement aux avocats ou accomplir des actes que les avocats ne peuvent accomplir.

Commentaire

Dans des circonstances appropriées, l'avocate ou l'avocat peut servir ses clients avec l'aide de non-juristes dont il reconnaît la compétence. Certaines tâches juridiques peuvent leur être déléguées, mais l'avocat ou l'avocate demeure responsable de tous les services fournis et de tous les documents rédigés.