



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES SUR LE SYSTÈME DE RAPPEL

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

Le Barreau et le certificat de financement des cliniques exigent tous les deux le recours à un système de rappel. Un tel système rappelle aux agents chargés des dossiers les délais de prescription, les arguments, les audiences et les comparutions devant le tribunal, les dates de signification de documents et toute autre tâche de grande importance nécessitant une grande responsabilité de la part de l'avocat. Ces tâches doivent être effectuées à l'intérieur des délais prescrits.

Les Services consultatifs du Barreau recommandent grandement qu'une personne, l'administrateur du système de rappel, soit désignée pour administrer un système de rappel centralisé. Une autre personne doit pouvoir prendre la relève en son absence et elle doit pouvoir l'appuyer. Bien que les agents chargés des dossiers devraient inscrire eux-mêmes les dates de rappel dans leur agenda personnel, une autre personne, à savoir l'administrateur du système de rappel, devrait vérifier le système tous les jours, distribuer les rappels aux personnes concernées et surveiller le statut des tâches rappelées.

Bien que le PAQ recommande fortement d'utiliser un système électronique en raison de son efficacité, le système de rappel utilisé peut aussi être manuel. Peu importe le type de système utilisé, l'important, c'est qu'il soit proactif, c'est-à-dire qu'une personne ou qu'un mécanisme permette d'assurer que la tâche qui y est inscrite soit portée à l'attention de l'agent chargé du dossier. Les agendas personnels de ces derniers ne suffisent pas parce que leur efficacité dépend de l'assiduité de leur propriétaire à en tourner les pages et à voir ce qui y est inscrit. Un système de rappel électronique est proactif et peut être utilisé pour constamment rappeler à l'agent la date de rappel jusqu'à ce que la tâche soit accomplie et que l'administrateur du système en soit averti. C'est seulement en cas d'avis que le rappel de la tâche peut être effacé du système ou être « réattribué » par l'administrateur en cas de besoin.

Le système de rappel centralisé devrait comporter, en plus d'un administrateur suppléant, un système auxiliaire; par exemple, l'adjoint administratif peut se servir d'un calendrier trimestriel mural ou d'un agenda central en guise de système auxiliaire et chaque agent chargé des dossiers pourrait utiliser un système auxiliaire personnel

Programme d'assurance de la qualité

comme un journal. Ces exemples constituent des solutions de rechange seulement; ils ne visent pas à remplacer le système de rappel, parce qu'ils ne sont pas proactifs. Si vous utilisez un système électronique, il est aussi bon de conserver une copie papier des rappels, en cas de défectuosité de l'ordinateur ou de perte de données. En plus d'un système auxiliaire, chaque agent de dossier devrait avoir un suppléant au cas où une date d'échéance arrive et que l'agent responsable soit absent.

Le système de rappel électronique devrait être constitué de façon que l'agent chargé des dossiers et que l'administrateur soient avertis de la date de rappel. Une fois les données entrées dans le système, il faut imprimer la note de rappel et la placer bien en vue à un endroit déterminé du dossier. Lorsque le système avertit l'administrateur et l'agent chargé du dossier d'une date de rappel, une copie de cet avis doit être insérée dans la chemise du dossier et il faut indiquer que la tâche est accomplie ou qu'elle fait l'objet d'un autre rappel, auquel cas il faut entrer les données pertinentes dans le système.

PROCÉDURE RELATIVE AU SYSTÈME DE RAPPEL

1. On doit recourir à cette procédure pour les rappels de délais de prescription, de comparutions devant les tribunaux, de présentations d'observations écrites ou d'autres documents, de dates limites de signification et d'autres dates qui, si elles ne sont pas respectées, peuvent nuire considérablement au client.
2. L'agent chargé du dossier doit indiquer clairement sur la fiche d'ouverture de dossier ou au registre des conseils sommaires s'il y a lieu d'inscrire un rappel. Les dossiers ne devraient pas être ouverts à moins que ces renseignements soient transmis au personnel de soutien qui s'occupe de l'ouverture des dossiers. Si un rappel est nécessaire, l'agent de dossier doit remplir un formulaire électronique de rappel pour chaque dossier qui en a besoin et transmettre le formulaire par courriel à l'administrateur du système de rappel (*nom de l'administrateur*).
3. Le formulaire de rappel doit contenir les renseignements suivants :
 - Nom du client
 - Nom de l'agent chargé du dossier et de l'avocat suppléant
 - Numéro du dossier
 - Objet
 - Date de rappel – mise en évidence
 - Date d'échéance en grosses lettres
 - Date de prescription
 - Courte note expliquant ce qui doit être fait à ces dates.

Le Barreau recommande que, au besoin, trois dates soient inscrites pour chaque rappel.

- Date de rappel – un mois avant l'expiration;

- Date d'échéance - une semaine avant l'expiration;
 - Date de prescription - un jour avant l'expiration.
4. Chaque agent de dossier doit inscrire, à la date indiquée, les renseignements figurant sur la fiche de rappel dans son agenda personnel, dans son journal, dans son propre système de rappel ou dans tout système auxiliaire.
 5. Le formulaire de rappel doit indiquer le nom de l'avocat suppléant en l'absence de la personne chargée du dossier. Par exemple, Jawad Kassab est le suppléant de Noelle Spotton.
 6. L'administrateur du système de rappel enregistre lui aussi l'information figurant sur le formulaire de rappel dans son agenda ou son journal.
 7. L'administrateur du système de rappel a lui aussi son suppléant (*nom du suppléant*) en cas d'absence.
 8. Une fois que l'administrateur du système de rappel a reçu un formulaire de rappel rempli, il doit en placer une copie bien en vue à un endroit déterminé du dossier et en mettre une autre copie dans le système de rappel à la date où l'agent de dossier doit effectuer la tâche.
 9. Chaque jour, l'administrateur du système de rappel doit identifier les tâches qui expirent ce jour-là et les porter à l'attention de l'agent qui en est chargé. Ce dernier en accuse réception en paraphant les fiches, en les datant et en les retournant ou en fixant une nouvelle date de rappel avant la fin de la journée. Si l'administrateur du système de rappel ne reçoit pas de confirmation avant la fin de la journée, il doit demander à l'agent pourquoi il n'a pas confirmé le rappel. Si une nouvelle date de rappel est fixée par l'agent, l'administrateur du système de rappel doit entrer cette nouvelle date dans le système en suivant la marche à suivre décrite ci-dessus.
 10. Le rappel confirmé et son statut doivent être insérés dans le dossier comme preuve que la tâche rappelée a été traitée avant la date d'échéance précisée.
 11. Au moment du passage en revue des dossiers, l'avocat-superviseur devrait veiller à ce que toutes les affaires nécessitant un rappel soient bien inscrites dans le système.

Deux annexes accompagnent les présentes lignes directrices sur les systèmes de rappel. Elles donnent un aperçu des procédures relatives aux systèmes de rappel électroniques et manuels. L'annexe A traite d'un système manuel utilisant des formulaires de rappel en papier.

NOTE : Le PAQ a des exemples de procédures sur l'utilisation des systèmes de rappel électroniques STATS et Tasks de Microsoft Outlook. Comme nous continuons d'éprouver des difficultés techniques avec le programme STATS et que l'application Tasks de Microsoft Outlook n'est pas beaucoup utilisée dans les cliniques, nous n'avons pas jugé pertinent d'inclure ces procédures dans nos meilleures pratiques. Cependant, les cliniques intéressées à en obtenir un exemplaire peuvent communiquer avec nous.

Bien que le logiciel Microsoft Outlook soit plus convivial que le programme STATS, les cliniques qui l'utilisent devraient conserver un système de rappel manuel jusqu'à ce qu'elles se soient assurées de la fiabilité de l'application Tasks. Le PAQ est très intéressé à recevoir des commentaires de la part des cliniques qui utilisent cette application à cette fin.

CALENDRIER DE RAPPEL (*Bring Forward System*)

En plus d'avoir un système de rappel centralisé, les cliniques doivent avoir un calendrier de rappel pour les questions importantes relatives à la gestion des dossiers et à l'administration des cliniques. Les tâches devant être accomplies en temps utile comme les demandes de rapports médicaux, les communications avec les clients au sujet de dossiers inactifs, le suivi des dossiers, le respect des dates limites des demandes de financement, le passage en revue des dossiers et le paiement des cotisations au Barreau doivent comporter des dates de rappel. Les cliniques doivent créer deux listes, selon la nature de leurs activités : une pour les tâches à inscrire dans le calendrier de rappel et une pour les tâches à inscrire dans le système de rappel de la clinique. Le personnel des cliniques devrait être responsable de ses propres dates inscrites au calendrier de rappel et utiliser un système, électronique ou manuel, qui réponde à ses besoins. Selon le système préconisé, certaines cliniques peuvent choisir de nommer un membre du personnel de soutien qui agira en tant qu'administrateur du calendrier de rappel et qui devra entrer toute l'information relative aux rappels et en avertir les agents de dossiers ou le personnel de soutien. Les cliniques qui comptent sur l'aide d'étudiants ou qui fonctionnent à l'aide d'équipes ou de divisions juridiques peuvent trouver utile de désigner un membre du personnel de soutien qui agira à titre d'administrateur du calendrier de rappel d'un groupe d'étudiants ou d'une équipe donnés.

NOTE : Le PAQ a des exemples de procédures sur l'utilisation des systèmes de rappel électroniques STATS et Tasks de Microsoft Outlook. Comme nous continuons d'éprouver des difficultés techniques avec le programme STATS et que l'application Tasks de Microsoft Outlook n'est pas beaucoup utilisée dans les cliniques, nous n'avons pas jugé pertinent d'inclure ces procédures dans nos meilleures pratiques. Cependant, les cliniques intéressées à en obtenir un exemplaire peuvent communiquer avec nous.

Bien que le logiciel Microsoft Outlook soit plus convivial que le programme STATS, les cliniques qui l'utilisent devraient conserver un système de rappel manuel jusqu'à ce qu'elles se soient assurées de la fiabilité de l'application Tasks. Le PAQ est très intéressé à recevoir des commentaires de la part des cliniques qui utilisent cette application à cette fin.

ANNEXE A

Système de rappel manuel – Barreau du Haut-Canada

1. L'administrateur du système de rappel, lorsqu'il est averti d'une date de rappel par un agent chargé des dossiers, remplit un formulaire de rappel, l'imprime en deux copies et en place une bien en vue à un endroit déterminé du dossier. Il est possible d'utiliser les formulaires de rappel à papier carbone de Dye and Durham à cette fin.
2. L'autre exemplaire doit être rangé dans une boîte à fiches de repérage pour les jours du mois et les mois de l'année (voir le document *Système de rappel* produit par les Services consultatifs du Barreau du Haut-Canada ci-joint).
3. À chaque date de rappel, l'administrateur du système de rappel apporte la fiche de rappel à l'agent qui est chargé du dossier et lui demande de la parapher, de la dater et de la retourner une fois la tâche complétée. Il revient à l'agent d'effectuer la tâche et de retourner la fiche paraphée et datée le jour même. Si l'administrateur du système de rappel ne reçoit pas la fiche dûment paraphée et datée avant la fin de la journée, il doit voir l'agent chargé du dossier pour déterminer pourquoi il n'a pas retourné la fiche. Si l'agent responsable fixe une nouvelle date, l'administrateur du système entre cette date en suivant la procédure décrite ci-dessus.
4. La fiche de rappel remplie devrait être placée dans le dossier pour attester que la tâche a été effectuée dans les délais prescrits.
5. Une fois la tâche complétée, l'agent devrait indiquer à l'administrateur s'il y a une autre échéance à respecter (par exemple, après avoir déposé les documents, y a-t-il une date d'instruction à rappeler?). Le cas échéant, il convient de respecter la procédure ci-dessus. Ainsi, toutes les dates d'échéance cruciales seront rappelées et le risque d'en oublier une sera grandement réduit.



SERVICES CONSULTATIFS

Systeme de rappel

Novembre 2000

Les avocats peuvent recourir à des systèmes de rappel manuels ou électroniques pour remplir leurs obligations en vertu du *Code de déontologie*. Ces obligations sont notamment, comme la règle 2.01(1) sur la compétence le stipule, de remplir toutes ses fonctions en temps utile. Les « dossiers, les systèmes ou les méthodes qu'il [l'avocat] utilise pour ses activités professionnelles » sont aussi des indicateurs de compétence professionnelle, comme l'indique le commentaire de la règle 2.01 (2). De plus, la règle 6.03(6) exige de l'avocat de remplir « tous ses engagements avec ponctualité ». Les systèmes informatisés doivent être proactifs, c'est-à-dire qu'ils doivent porter à l'attention de l'avocat toutes tâches devant être accomplies à une date précise et les conserver dans le système jusqu'à ce qu'elles aient été achevées. Il est prudent lorsqu'on utilise un système informatisé de faire une copie de sécurité tous les jours pour éviter des réclamations de négligence au cas où l'information électronique serait endommagée ou perdue.

Ce qui suit est une méthode comparativement simple pour compiler et utiliser un système de rappel manuel central. Que le système soit manuel ou informatisé, il est fortement recommandé d'utiliser un système central pour des dossiers dont le manquement à traiter dans les limites requises entraîneraient des conséquences majeures pour l'avocat. Un système manuel devrait être utilisé en conjonction avec un agenda de bureau.

1. Pour commencer un système de rappel manuel, il faut :
 - a) une boîte de fiches de 3 pouces sur 5. Le nombre de personnes utilisant le système détermine la profondeur de la boîte. Les boîtes de fiches peuvent être achetées en unités simples et empilées de façon pratique si plus d'une est nécessaire.

- b) Une provision de fiches de 3 pouces sur 5 qui font dans la boîte.
 - c) Un paquet de fiches de couleur de 3 pouces sur 5 avec des fiches de repérage, une pour chaque mois de l'année ainsi qu'un paquet de 1 à 31 fiches. Pour un plus gros cabinet, on conseille d'avoir un paquet de 1 à 31 fiches pour chaque mois de l'année. Comme les périodes de limitation peuvent s'étendre sur une année – ou davantage – des provisions devraient être faites pour les années suivantes.
2. Les fiches de journal doit être remplies comme suit :
- a) Nom du client.
 - b) Description du sujet et du service requis.
 - c) Numéro de dossier.
 - d) Nom de l'avocat en charge du dossier.
 - e) Une note indiquant clairement la date limite à laquelle l'affaire doit être terminée.
 - f) La date (jour, mois et année) prévue pour *traiter* l'affaire. Cela peut être au moins un mois avant la date limite.
 - g) Si nécessaire, une note de tout suivi visant à confirmer que le service requis est rendu.

On peut acheter des bordereaux de système de rappel en duplicata. Si on utilise ces fiches, on en met une copie dans le système et une dans le dossier. Si la tâche est terminée avant la date de rappel, le double en filière portant la date du rappel indiquera de retirer le rappel du système pour éviter la duplication de la tâche.

Date limite _____	Dossier No _____
Nom du client _____	
Sujet _____	

Avocat _____	
Calendrier commencé le : jour mois année _____	
Notes _____	

- 3. La fiche remplie devrait être paraphée par l'avocat lorsqu'il ou elle a approuvé l'information et les directives qui s'y trouvent et devrait ensuite être rangée dans le système de rappel.
- 4. Une personne devrait être nommée en charge du système de rappel ainsi qu'une personne qui puisse agir en son absence. Aucune fiche ne doit être

- classée ou retirée du système sauf par la personne responsable ou par la personne qui peut agir en son absence.
5. Le journal fera sa tâche de rappel lorsque la fiche de journal sera livrée à l'avocat en charge ou à l'avocat qui s'occupe de ses dossiers pendant son absence.
 6. Les fiches de journal peuvent être livrées chaque jour. Cela est recommandé pour échelonner la charge de travail sur des semaines ou des mois à l'avance ou autrement selon le cas.
 7. Lorsque le commis aux fiches retire les fiches pour la distribution, il ou elle distribuera les fiches aux avocats en charge des dossiers en question. Dans les cabinets où il y a de nombreux avocats, le commis aux fiches de journal devrait photocopier la fiche et la ranger dans une chemise séparée pour garder une preuve de sa distribution.
 8. Une fois la tâche accomplie tel que noté sur la fiche de journal, l'avocat en charge devrait inscrire la même note sur la copie en filière. Dans les cabinets où il y a de nombreux avocats, l'original devrait être annoté et retourné au commis de fiches de journal pour agraffer à la photocopie.
 9. Le commis aux fiches de journal devrait aussi être chargé de faire des vérifications périodiques avant la date limite pour savoir si les dossiers ont bien été traités. Le cas échéant, le commis notera sur la photocopie la date à laquelle cette confirmation a été reçue et paraphera la note.
 10. Des directives appropriées devraient être données au commis de journal afin d'attirer l'attention des associés cadres et autres personnes en charge sur des dossiers devant être traités, lorsque la confirmation n'a pas été reçue (voir 8 et 9).
 11. Une fois encore, lorsque la tâche a été accomplie tel que noté sur la fiche de journal, suivre la procédure au numéro 8 ci-dessus.
 12. Lorsqu'une déclaration a été émise mais n'est pas signifiée immédiatement, une deuxième fiche devrait être préparée pour donner le jour, le mois et l'année avant laquelle la déclaration *doit* être signifiée.

Toutes les procédures indiquées aux numéros 3 et 9 ci-dessus doivent être à nouveau bien suivies pour éviter de manquer la date limite.

Il vaut mieux préparer trois fiches plutôt qu'une seule pour les rappels de limites, comme suit :

- (i) un mois avant l'expiration
- (ii) une semaine avant l'expiration
- (iii) un jour avant l'expiration

Le système de rappel peut aussi être utilisé à d'autres fins, comme rappel de correspondance, de dépôt de formulaires auprès du Barreau, etc.

Agenda de bureau

En plus du système manuel de rappel, il est recommandé d'inscrire dans son agenda de bureau personnel les rappels des périodes limites expirant dans l'année et de se servir des pages blanches qui se trouvent généralement à la fin de l'agenda pour inscrire les dates des périodes limites qui expirent l'année ou les années suivantes. Celles-ci peuvent être transférées dans l'agenda de l'année suivante et ainsi de suite afin de se donner une protection additionnelle contre les risques de manquer une date limite.

Exemples de bordereaux de système de rappel

(Date de la copie du rappel)	COMMENCÉ LE : 7 septembre 1997
DATE DU RAPPEL : Jour : 5	mois : oct. année : 1997
DATE LIMITE : Jour : 8	mois : oct. année : 1997
CLIENT : <u>LEBRUN, M. ET MME RENÉ</u> . Dossier No. <u>97-1811</u>	
AVOCAT EN CHARGE : <u>ATM</u>	
COMMENTAIRES : <u>Vérifier recherche - envoyer lettre de réquisitions – noter date de suivi.</u>	

Lebrun, M. et Mme René	No 97-1811
Achat à M. et Mme Boisvert 1034, rue Bonhomme, Bonneville	
RÉQUISITION	- 5 octobre 1997
CLÔTURE	- 29 octobre 1997
28 sept./97	- Vérifier certificat d'impôts - Autorisation de construire - Étudier la recherche
14 oct./97	- Préparer la lettre de réquisitions - Revoir les documents de clôture
18 oct./97	- Vérifier la déclaration d'ajustement

Exemples de fiches de repérage

