

## **CONSEILS PRATIQUES : PRÉPARATION D'UN MANUEL DE PROCÉDURES DE BUREAU POUR LE CABINET**

*À jour en octobre 2014*

Afin de faciliter la tâche de l'avocat remplaçant, vous devriez envisager de préparer un manuel de procédures de bureau décrivant les procédures de votre cabinet et d'autres renseignements importants sur votre cabinet d'avocat. Le manuel devrait être révisé et mis à jour périodiquement.

Un manuel de procédures de bureau peut inclure les renseignements suivants.

### **1. Renseignements sur votre système et vos procédures de classement**

- Comment produire une liste de clients incluant leurs noms, adresses et numéros de téléphone
- Comment produire une liste de dossiers
- Comment les dossiers actifs sont-ils ouverts et numérotés Où et comment les dossiers actifs sont-ils conservés
- Les dossiers clos sont-ils numérotés Comment avoir accès aux dossiers clos
- Comment les dossiers sont-ils clos, conservés et détruits

### **2. Biens des clients**

- Votre cabinet conserve-t-il les documents originaux des clients, et où peut-on les trouver?
- Quelles sont les politiques et procédures de votre cabinet pour ce qui est de recevoir les documents et les biens du client et les lui rendre?
- Votre cabinet a-t-il un coffre-fort, et si c'est le cas, comment y avoir accès?
- Quelle est la procédure de votre cabinet concernant les originaux des testaments des clients?
- Si vous conservez les originaux des testaments, où sont-ils conservés?

### **3. Administration du bureau**

- Quelles sont vos heures de bureau? Comment vous rendre au bureau?
- Où pouvez-vous obtenir de l'information sur la sécurité du bureau (notamment le système d'alarme)?
- Comment traitez-vous le courrier (arrivant ou à expédier)? Comment traitez-vous les livraisons (arrivantes ou à expédier)? Comment traitez-vous les télécopies?
- Comment organisez-vous et classez-vous vos courriels?
- Qui sont vos fournisseurs de services et vos contractants, et où peut-on obtenir des renseignements sur les arrangements pris avec eux?
- Comment acceptez-vous ou admettez-vous des significations? Qui est responsable du site Web du cabinet?
- Quelles sont les règles concernant l'emploi de la technologie dans votre cabinet?

#### **4. Renseignements sur votre système de rappel ou de relance**

- Quel genre de système de rappel ou de relance votre cabinet utilise-t-il? Comment fonctionne ce système?
- Qui est responsable de l'entrée des dates, de leur extraction et des rappels, et qui veille à ce que les échéances soient respectées?
- Comment vous assurez-vous que les engagements pris et reçus sont respectés?

#### **5. Renseignements sur votre système de vérification des conflits d'intérêts**

- Quel genre de système de vérification des conflits d'intérêts votre cabinet utilise-t-il? Comment fonctionne ce système?
- Quels renseignements sont inscrits dans ce système, et quand? Qui est responsable de l'entrée des renseignements?
- Qui est responsable de la vérification des conflits et du repérage des possibilités de conflit?

#### **6. Renseignements sur votre système de tenue de livres et vos registres financiers**

- Quel genre de système de tenue de livres avez-vous? Où sont conservés vos registres financiers?
- Qui est chargé de les tenir à jour?
- Qui est chargé de faire les rapprochements mensuels?
- Quelle est votre banque (nom, adresse et numéro de téléphone)? Qui est votre gestionnaire de compte (nom et coordonnées)?
- Quels sont les renseignements sur tous les comptes de banque de votre cabinet (comptes en fiducie, comptes généraux, comptes en fiducie spéciaux, numéros de compte et banque)?
- Quelle est la procédure de virement des fonds en fiducie (chèque, virement électronique, demande de chèque, etc.), et qui en est responsable?
- Quelles sont les mesures de contrôle interne?
- Quelles sont les coordonnées de votre aide-comptable, s'il y a lieu? Quelles sont les coordonnées de votre comptable?
- Comment gérez-vous la petite caisse?

#### **7. Comptes créditeurs et déclarations**

- Où gardez-vous les renseignements sur les comptes créditeurs? Comment gérez-vous le paiement des comptes?
- Où gardez-vous les renseignements sur les prêts non remboursés (par ex., marges de crédit)?
- Avez-vous des cartes de crédit d'entreprise, et si c'est le cas, quels en sont les détails? Comment gérez-vous la paye et les retenues sur le salaire?
- Comment gérez-vous les déclarations au Barreau et à LAWPRO, y compris le paiement des prélèvements sur les opérations?
- Où gardez-vous les dossiers sur les déclarations?

- Comment gérez-vous les déclarations fiscales (impôt sur le revenu, TVH), et où gardez-vous les dossiers sur ces déclarations?
- Quelle est votre politique de conservation et de destruction des documents?

## **8. Système de calcul des heures travaillées sur un dossier**

- Comment décrire votre système de gestion du temps et de calcul des heures travaillées?
- Où gardez-vous vos fiches de temps?
- Qui est responsable de l'enregistrement du temps?

## **9. Facturation**

- Quand et comment facturez-vous les clients? Qui est responsable de la facturation?
- Où gardez-vous l'information sur la facturation?
- Comment gérez-vous la perception des comptes en souffrance?

## **10. Équipement de bureau**

### *a) Photocopieur*

- Où trouver les renseignements sur votre photocopieur et, s'il y a lieu, les codes nécessaires pour l'utiliser?
- Qui entretient votre photocopieur (coordonnées)?
- Êtes-vous propriétaire ou locataire du photocopieur? Dans le second cas, où la copie du bail est-elle conservée?
- Où la garantie est-elle conservée?

### *b) Ordinateurs et imprimantes*

- Où trouver les renseignements sur vos ordinateurs et les mots de passe? Où trouver les renseignements sur vos imprimantes?
- Qui entretient vos ordinateurs (coordonnées)? Qui entretient vos imprimantes?
- Êtes-vous propriétaire ou locataire des ordinateurs et des imprimantes? Dans le second cas, où la copie du bail est-elle conservée?
- Quel est le système de copie de secours des données sur votre ordinateur, et qui en est responsable?
- Où sont conservées les disquettes de logiciels et l'information sur les logiciels? Où sont conservées les garanties des ordinateurs et des imprimantes?

### *c) Téléphone*

- Où peut-on trouver les renseignements sur votre système téléphonique et les mots de passe qui donnent accès à votre boîte vocale?
- Qui entretient votre système téléphonique (coordonnées)?
- Êtes-vous propriétaire ou locataire de ce système? Dans le second cas, où la copie du bail est-elle conservée?

- Comment avez-vous accès aux messages de votre boîte vocale?
- Conservez-vous un registre de votre boîte vocale? Si c'est le cas, quelle est la procédure?
- Où la garantie est-elle conservée?

**d) Télécopieur**

- Où trouver l'information sur votre télécopieur? Qui entretient votre télécopieur (coordonnées)?
- Êtes-vous propriétaire ou locataire du télécopieur? Dans le second cas, où la copie du bail est-elle conservée?
- Où la garantie est-elle conservée?

**11. Identification des clients et vérification**

- Quelles sont les procédures de votre cabinet d'avocat pour identifier un client et vérifier son identité?
- Où sont conservés les documents sur l'identification et la vérification de l'identité des clients (dans leur dossier, dans un système centralisé)?

**12. Employés**

- Quels sont les noms, adresses et descriptions de travail de vos employés?
- Où trouver les conditions de travail (par ex., la copie du contrat) de chaque employé? Où sont conservés les dossiers relatifs aux employés?
- Où obtenir l'information sur le régime de retraite et les autres avantages sociaux de chaque employé?

**13. Coordonnées (noms, adresses, numéros de téléphone)**

- Procureur aux biens Exécuteurs testamentaires Directeur de banque Propriétaire
- Comptable
- Assureur de deuxième risque Assureur invalidité
- Assureur des biens
- Société de carte de crédit d'entreprise Aide-comptable
- Personnel
- Contractants (praticiens de l'immobilier, huissiers, clerks d'avocat) Fournisseurs de services technologiques
- Fournisseurs de services

**14. Locaux**

- Où obtenir les renseignements sur le bail ou le titre de propriété de vos locaux?

**15. Procurations et testament**

- Où se trouvent votre testament et votre procurations perpétuelle relative aux biens?

## **16. Trousse de sécurité personnalisée (TSP) donnant accès à Teraview**

- Où obtenir les renseignements sur votre compte Teraview?
- Qui détient une TSP en vertu de votre compte?
- Qui a l'autorisation d'accéder à des documents grâce à votre compte?