

La commission écossaise d'aide juridictionnelle

Réclamations et remarques concernant la commission écossaise d'aide juridictionnelle

Nous voudrions connaître vos opinions en ce qui concerne la qualité de nos services. Faites nous savoir si vous pensez que :

- *Nous avons bien fait notre travail*
- *Nous pourrions mieux faire notre travail*
- *Les choses ne se sont pas bien passées.*

Il est important pour nous de continuer à améliorer le système d'aide juridictionnelle et vos remarques et expériences peuvent nous aider dans ce sens.

Contactez-nous

*La ligne d'assistance juridique peut être appelée en composant le **0845 122 8686** (elle est ouverte sept jours sur sept et de 7h00 à 23h00).*

Site web : www.slab.org.uk

Notre site web donne également des renseignements sur les critères de qualité des services que nous fournissons.

*Notre numéro de téléphone principal est le **0131 226 7061**. Vous pouvez faire vos appels par l'intermédiaire de BT Text Direct.*

Notre adresse est la suivante : 44 Drumsheugh Gardens, Edimbourg EH3 7SW.

Notre courriel est : general@slab.org.uk

*Nous n'apportons **pas** d'aide juridique de manière directe ; ce service est fourni par des avocats. Notre fonction consiste à gérer le système d'aide juridictionnelle.*

D'autres contacts utiles

Pour trouver le Citizens Advice Bureau le plus proche de votre domicile, veuillez consulter les Pages Jaunes ou le site web de Citizens Advice Scotland sur www.cas.org.uk.

Nos brochures

- Le guide de l'aide juridictionnelle au civil
- L'Aide juridictionnelle au civil - informations pour les demandeurs
- L'Aide juridictionnelle au civil - ce que vous aurez peut-être payer

- Informations pour les parties adverses dans les actions au civil où l'aide juridictionnelle a été accordée
- L'Aide juridictionnelle pour les mineurs
- Un guide sur l'aide juridictionnelle au pénal
- Plaintes et commentaires concernant la Commission Ecossaise de l'aide juridictionnelle (Scottish Legal Aid Board)
- Accès à l'information

Table des matières

1. Quel type de plainte pouvez-vous nous adresser ?
2. Qu'êtes-vous en droit d'attendre de notre part ?
3. De quelle façon procédons nous en cas de réclamation ?
4. Combien de temps cela prend-t-il pour traiter une réclamation ?
5. Corriger les erreurs faites
6. A qui pouvez-vous présenter votre réclamation ?
7. Comment présenter votre réclamation
8. Si vous pensez que personne au sein de la commission ne vous a donné une réponse satisfaisante
9. Vous ne pouvez pas avoir recours à notre système de procédure de réclamation pour nous demander de reconsidérer une décision
10. D'autres organisations s'occupent des réclamations concernant les professions juridiques et les tribunaux
11. Autres commentaires
12. Informations sur l'aide juridictionnelle
13. De quelle manière utilisons nous les informations obtenues

1. Quel type de plainte pouvez-vous nous adresser ?

Notre procédure de plainte est prévue pour traiter des plaintes visant la manière dont nous réalisons notre travail. Elle englobe par exemple les situations suivantes :

- Les plaintes sur notre personnel. En effet, il se peut que vous ayez l'impression qu'une personne que vous avez vue dans notre bureau, à laquelle vous avez parlé au téléphone ou vous ayant adressé un courrier ne vous est pas venu en aide ou a été impolie ;
- Les plaintes sur le service que nous fournissons. Il se peut que vous ayez l'impression que notre service a été lent ou inefficace ou que nous vous avons communiqué des informations erronées ou vagues.

Les situations suivantes ne sont pas couvertes :

- Les demandes par lesquelles vous nous demandez de nous pencher une nouvelle fois sur les décisions prises au sujet de l'aide juridictionnelle (consultez la section 9, pour en savoir davantage sur ce point) ;
- Les plaintes concernant les avocats, les *advocates* ou les tribunaux (consultez la section 9, pour en savoir davantage sur ce point) ;

2. Qu'êtes-vous en droit d'attendre de notre part ?

Nous voulons vous offrir le meilleur service possible en:

- vous traitant avec courtoisie et respect à tout moment
- respectant votre droit, et celui des autres, à la confidentialité
- vous portant assistance en cas de besoins spécifiques
- en oeuvrant avec diligence afin de respecter aussi bien les critères de qualité de nos services ainsi que les indicateurs de performances.

Vous pouvez consulter les critères de qualité de nos services sur notre site Web ou bien nous contacter pour une copie - nos coordonnées se trouvent au dos de la dernière page de cette brochure. Ces critères définissent ce que vous pouvez attendre de nos services, y compris des indications sur le temps qu'il nous faut pour nous traiter une affaire, entre chaque étape de la demande.

Notre but est de traiter toutes les demandes à tout moment dans les meilleures circonstances mais il peut arriver qu'occasionnellement, nous fassions une erreur ou bien que nous prenions trop de temps. Si il y a un problème, faites nous le savoir le plus tôt possible de façon à ce que nous puissions nous en occuper dès que possible.

3. De quelle façon procédons nous en cas de réclamation ?

Si vous faites une réclamation par rapport aux services que nous offrons -

- nous examinerons le contenu de la réclamation en détail, équitablement, le plus rapidement possible et de façon impartiale.
- nous traiterons cette réclamation sérieusement
- nous serons poli et serviable
- votre demande d'aide juridictionnelle ne sera pas traitée de façon différente simplement parce que vous avez fait une réclamation
- vous ne serez, en aucun cas, discriminé (discriminations par rapport à la couleur de votre peau, race, nationalité, religion, âge, sexe, sexualité, handicaps ou situation de famille).

4. Combien de temps cela prend-t-il pour traiter une réclamation ?

Nous essayons de traiter les réclamations le plus rapidement possible. Si nous ne pouvons pas nous occuper de votre réclamation immédiatement -

- nous vous le ferons savoir, dans les sept jours qui suivent la réception de votre réclamation et nous vous indiquerons aussi le service de la Commission qui en sera en charge
- nous vous enverrons la réponse complète par écrit dans les 28 jours qui suivent.
- si nous avons besoin de plus de 28 jours pour traiter votre réclamation, nous vous écrirons pour vous en donner les raisons et nous vous indiquerons la date à laquelle nous serons en mesure de vous donner une réponse complète.

Si vous nous demandez de réexaminer la réclamation, les mêmes durées en temps s'appliquent.

5. Corriger les erreurs faites

Lorsque quelque chose ne va pas, nous essayons de corriger nos erreurs rapidement et équitablement. Si nous sommes en faute, nous -

- en accepterons la responsabilité et nous en excuserons
- vous expliquerons pourquoi une telle erreur a été commise
- essayerons de rectifier les choses le plus rapidement possible
- prendrons en considération ce qui s'est passé dans le traitement à votre réclamation afin d'améliorer le fonctionnement de nos services.

6. A qui pouvez-vous présenter votre réclamation ?

Si vous voulez vous plaindre à propos des services que nous offrons, suivez les étapes suivantes :

1. En premier, parlez-en au cadre responsable du service avec lequel vous avez eu à faire - en principe, ils sont plus en mesure de résoudre le problème immédiatement. Si ce n'est pas le cas, le cadre responsable examinera le problème de façon plus approfondie et vous fera savoir sa réponse dans les 28 jours qui suivent.

Pour vous procurer le nom du cadre responsable du service concerné, veuillez consulter notre site Web ou bien appeler notre standard téléphonique. Ou si vous nous écrivez, adressez votre lettre au 'manager' du service concerné.

2. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de cette procédure, ou bien de la façon dont notre personnel a traité la réclamation, ou bien si pour quelque raison que ce soit vous ne désirez pas parler au cadre responsable, vous pouvez adresser votre réclamation au directeur du service concerné.
 - Pour une réclamation concernant une demande d'aide juridictionnelle, de l'argent qu'il vous a été demandé de nous verser ou de l'argent que nous vous devons, contactez Tom Murray, directeur de 'Legal Services and Applications' (services et demandes légales)
 - Si vous ne savez pas vers quel directeur vous tourner, veuillez contacter le bureau de la direction générale qui vous indiquera la personne appropriée.

Vous pouvez simplement nous demander de reconsidérer votre réclamation initiale, ou vous pouvez aussi nous fournir des informations supplémentaires que, à votre avis, nous devons connaître. Le directeur examinera votre réclamation et vous fera savoir sa réponse dans les 28 jours qui suivent.

3. Si vous n'êtes toujours pas satisfait(e), vous pouvez demander à notre directrice générale, Lindsay Montgomery, de réexaminer votre réclamation. Il est préférable que vous fassiez cette demande par écrit. Cependant, si vous faites cette demande d'une autre façon, la directrice générale réexaminera quand même votre demande. A nouveau, la directrice générale vous fera savoir sa réponse dans les 28 jours qui suivent la réception de la demande de révision de votre réclamation.

Si vous avez utilisé toutes les voies de recours énoncées ci-dessus et que vous êtes toujours insatisfait(e) de la façon dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez contacter le 'Scottish Public Services Ombudsman' (le médiateur écossais des services publics).

7. Comment présenter votre réclamation

Vous pouvez présenter votre réclamation

- par écrit, par téléphone, fax ou email, ou en personne.
- en utilisant BT Text Direct, si vous avez des difficultés d'audition ou d'élocution
- en remplissant un formulaire de réclamation. Vous pouvez vous en procurer un sur notre site Web à l'adresse suivante : www.slab.org.uk (vous pouvez aussi nous demander de vous envoyer une copie de ce formulaire).

Notre adresse, numéro de téléphone, site web et adresse email se trouvent au verso de la première page de cette brochure.

Notre réponse sera plus rapide et précise si, lorsque vous faites votre réclamation vous nous communiquez :

- vos nom et adresse
- votre numéro (ou vos numéros) de référence d'aide juridictionnelle, si vous avez fait une demande d'aide juridictionnelle
- si vous êtes la partie adverse de quelqu'un qui a fait une demande d'aide juridictionnelle, communiquez-nous les nom et prénoms et le numéro de référence de l'aide juridictionnelle du demandeur si vous les savez
- le nom de tout membre de notre personnel avec qui vous avez pris contact au sujet de votre problème, et nos numéros de références apparaissant sur les lettres que nous vous avons envoyées.
- toutes informations en relation avec votre problème et la façon dont, à votre avis, nous devrions le résoudre.

et écrivez "complaint" (réclamation) en haut de votre lettre.

Si vous préférez, il existe un formulaire que vous pouvez utiliser et donnant une liste des informations que vous devez nous fournir. Si vous désirez une copie de ce formulaire, veuillez nous téléphoner ou nous écrire, ou vous pouvez aussi le télécharger à partir de notre site Web.

Si vous nous téléphonez, ou si vous nous envoyez un email ou un fax, ou bien si vous venez en personne dans nos bureaux, nous devons peut être vous posez des questions supplémentaires afin de déterminer votre identité. Ceci est afin de protéger votre confidentialité et de s'assurer que les informations que nous donnons sont destinées uniquement aux personnes qui ont le droit de les recevoir.

Si vous choisissez de venir en personne dans nos bureaux pour faire votre réclamation, il est préférable que vous téléphoniez en avance afin de prendre rendez-vous. De cette façon nous pouvons organiser un rendez-vous avec la personne concernée et prendre les dispositions nécessaires afin que cette personne soit en possession du dossier et de toutes correspondances concernant votre problème. Si nous ne pouvons pas régler votre problème toute de suite, vous pouvez choisir de recevoir notre réponse soit par écrit soit par téléphone.

Si vous nous écrivez, ou si vous nous envoyez un fax ou un email, notre réponse vous sera envoyée normalement par écrit.

8. Si vous pensez que personne au sein de la commission ne vous a donné une réponse satisfaisante

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse qui vous a été donnée par le directeur général, vous aurez peut être la possibilité d'adresser votre réclamation au 'Scottish Public Services Ombudsman' (le médiateur écossais des services publics)(les coordonnées s'y rapportant sont indiquées ci-dessous).

La commission de médiation peut examiner des réclamations adressant le manquement des services publics dans les domaines suivants :

- la gestion de leur service

- la façon dont ils mettent leurs services à la disposition du public
- le contenu des services qu'ils offrent.

Le médiateur ne peut examiner votre réclamation que si vous affirmez avoir subi une injustice ou si vous avez été placé dans une situation difficile du fait de ces manquements.

Vous devez envoyer votre réclamation au médiateur dans les 12 mois à partir du moment où vous avez, pour la première fois, découvert le problème qui a suscité votre réclamation. Cependant, dans certaines circonstances exceptionnelles, le médiateur pourrait être amené à examiner votre réclamation même si vous la présentez au-delà de ce délai de 12 mois.

Le médiateur ne pourra examiner une réclamation que si l'ensemble des procédures de réclamations expliquées dans cette brochure ont d'abord été suivies, et si après avoir contacté le Directeur Général, vous n'êtes pas satisfait(e) de sa réponse.

Le Scottish Public Services Ombudsman, 4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS. Ou bien vous pouvez téléphoner au 0800 377 7330, envoyer un fax au 0800 377 7331, ou envoyer un SMS au 0790 049 4372 ou encore un email à l'adresse suivante : ask@spsso.org.uk. Le site web pouvant être consulté est www.spsso.org.uk.

9. Vous ne pouvez pas avoir recours à notre système de procédure de réclamation pour nous demander de reconsidérer une décision

Notre système de procédure de réclamation est mis en place pour les réclamations concernant la façon dont nous faisons notre travail. Ce système ne couvre pas, par exemple, les situations suivantes :

- nous demander de reconsidérer des décisions prises par rapport aux demandes d'aide juridictionnelle,
- des plaintes émises à propos d'un avocat, d'un 'advocate' ou d'un tribunal.

Ces réclamations sont traitées de façon différente.

Si nous avons refusé votre demande d'aide juridictionnelle

Si nous avons refusé votre demande d'aide juridictionnelle, vous pouvez nous demander de reconsidérer la décision. Ce que nous ferons, et nous vous ferons savoir notre réponse. Votre avocat vous expliquera cette procédure. Vous pouvez aussi demander des conseils concernant une révision de la décision auprès de notre service des demandes.

Des brochures sont mises à votre disposition vous expliquant ce que nous devons prendre en considération afin d'accorder l'aide juridictionnelle. Si vous n'avez pas ces

brochures, veuillez demander à votre avocat de vous les procurer ou bien contactez nous.

La décision que nous avons prise après avoir réexaminé votre demande d'aide juridictionnelle peut vous paraître illégale, déraisonnable ou bien vous pensez que nous n'avons pas appliqué la procédure appropriée. Si c'est le cas, il est possible que vous puissiez contester cette décision devant le tribunal. Ceci s'appelle "une révision judiciaire". Si le tribunal pense que nous avons agi de façon besoin déraisonnable ou illégale, il peut nous demander de réexaminer à nouveau notre décision. Il est probable que vous ayez besoin de prendre conseil sur la façon d'entamer cette procédure. Votre avocat sera en mesure de vous donner plus d'explications à ce sujet.

Dans la mesure où une révision judiciaire est disponible, le Scottish Public Services Ombudson ne traitera d'une plainte portant sur les décisions d'aide juridictionnelle que dans des circonstances très exceptionnelles.

Si vous « faites des déclarations » portant sur une autre personne bénéficiant d'une aide juridictionnelle au civil

Si nous envisageons l'octroi ou avons octroyé une aide juridictionnelle à votre partie adverse, dans le cadre d'une affaire civile, et si vous pensez que cette personne ne doit pas bénéficier de l'aide juridictionnelle, vous pouvez nous écrire en nous exposant ces raisons et en indiquant les préoccupations qui sont les vôtres ou d'autres informations pertinentes. Cette démarche s'appelle la « présentation de déclarations ». Par exemple, vous devriez nous informer si vous estimez :

- que la personne faisant la demande ne satisfait pas aux conditions financières permettant de bénéficier de l'aide juridictionnelle, ou
- que l'affaire est dépourvue de fondement juridique, ou
- qu'il n'est pas raisonnable d'utiliser des fonds publics pour cette affaire.

Vous pouvez prendre ces mesures à tout moment, après que la personne en cause ait formé sa demande d'aide juridictionnelle ou à un moment où nous lui faisons déjà bénéficier d'une telle aide. Même si vous avez déjà fait une « présentation de déclarations », nous nous pencherons tout de même sur les éventuels nouveaux éléments que vous pourriez nous soumettre.

Nous avons une brochure intitulée 'Guidance for opponents in civil legal aid cases' (Indications pour la partie adverse dans les actions au Civil où l'aide juridictionnelle a été demandée ou accordée), où l'on vous explique ce que vous devez nous communiquer. Veuillez lire attentivement cette brochure avant de nous adresser une présentation de déclarations sur une demande ou un accord d'aide juridictionnelle. Normalement, une copie de cette brochure doit vous être envoyée lorsque nous recevons la demande d'aide juridictionnelle, si vous ne l'avez pas reçu, contactez-nous, nous vous enverrons une copie.

10. D'autres organisations qui s'occupent des réclamations concernant les professions juridiques et les tribunaux

Si votre réclamation concerne votre avocat

Vous devez, en premier lieu, en discuter avec lui (elle). Si vous n'êtes toujours pas satisfait(e), vous devriez discuter du problème avec la personne du cabinet d'avocats qui traite des réclamations afin qu'elle puisse tenter de résoudre le problème. Si votre plainte porte sur l'aide juridictionnelle, nous aimerions que vous nous envoyiez une copie des courriers ou notes que vous avez sur le dossier. Si vous êtes toujours insatisfait(e) de la situation, vous pouvez contacter la Scottish Legal Complaints Commission (voir plus bas).

Si votre réclamation concerne votre 'advocate'

Vous devez commencer par lui en parler directement. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la situation, veuillez alors prendre contact avec la Scottish Legal Complaints Commission (voir plus bas). Si la réclamation est en liaison avec l'aide juridictionnelle, nous aimerions que vous nous envoyiez une copie des courriers ou notes portant sur cette affaire.

La Scottish Legal Complaints Commission

Cette commission est indépendante de la profession juridique et traite des plaintes portant sur le service fourni par les praticiens du droit. Le dépôt d'une plainte à la Commission ne vous coûte rien. La commission peut également se pencher sur la manière dont des organismes professionnels (comme la *Law Society of Scotland* ou la *Faculty of Advocates*) traitent des plaintes sur des erreurs ou la discipline professionnelle et peut mettre en œuvre leurs recommandations. Pour prendre contact avec la Scottish Legal Complaints Commission, vous pouvez utiliser son adresse, à savoir The Stamp Office, 10-14 Waterloo Place, Edimbourg, EH1 3EG, composer le 0131 528 5111 ou envoyer un courriel à enquiries@scottishlegalcomplaints.org.uk. Vous pouvez également consulter leur site web sur www.scottishlegalcomplaints.org.uk.

Si votre réclamation concerne les tribunaux

Pour émettre une réclamation concernant le tribunal ou le personnel du tribunal qui s'est occupé de votre affaire, contactez le Scottish Court Service, Hayweight House, 23 Lauriston Street, Edinburgh, ED3 9DQ, téléphone 0131 229 9200. Vous pouvez vous procurer plus d'informations concernant leurs procédures de réclamations sur leur site Web à l'adresse suivante : www.scotcourts.gov.uk.

Si votre réclamation concerne un juge ou 'sheriff'

Pour faire une réclamation au sujet de la conduite d'un juge ou d'un 'sheriff', écrivez au Scottish Government, Constitutional Law and Courts Directorate, Legal System Division, Courts and Administrative Justice Team, 2W St. Andrews House, Regent Road, Edimbourg, EH1 3DG.

Si votre réclamation concerne une poursuite judiciaire

Si votre réclamation concerne la façon dont une affaire pénale a été poursuivie en justice, vous devez contacter le Crown Office and Procurator Fiscal Service, 25 Chambers Street, Edinburgh, EH1 1LA, composer le 0131 226 2626 ou envoyer un courriel à ps/COPFS@scotland.gsi.gov.uk. Vous pouvez vous procurer plus d'informations à leur sujet sur leur site Web à l'adresse suivante : www.procuratorfiscal.gov.uk.

11. Autres commentaires

Bien que cette brochure vous explique comment faire une réclamation si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services, vos suggestions et commentaires concernant les services que nous offrons et la façon dont le système d'aide juridictionnelle fonctionne sont les bienvenus. Vos commentaires concernant nos procédures de réclamations ainsi que la façon dont nous nous sommes occupés de votre réclamation sont aussi les bienvenus.

Veillez nous donner votre opinion en nous contactant à l'adresse mentionnée au dos de cette brochure ou bien en nous envoyant un email à l'adresse suivante : general@slab.org.uk.

12. Informations concernant l'aide juridictionnelle

Nous avons mis en circulation une série de brochures concernant l'aide juridictionnelle, expliquant la façon dont nous décidons d'accorder l'aide juridictionnelle au civil ou au pénal et ce qui peut se passer si vous obtenez l'aide juridictionnelle. Ces brochures sont listées au verso de la première page de cette brochure. Vous pouvez aussi vous procurer des informations sur notre site Web à l'adresse suivante : www.slab.org.uk.

13. De quelle manière utilisons nous les informations obtenues

En formant une demande d'aide juridictionnelle, vous nous autorisez à discuter des informations soumises au sein de la Commission et, si nécessaire, avec des personnes n'en étant pas membres. Par exemple, nous sommes susceptibles de vérifier le niveau de vos revenus auprès de votre employeur ou le montant des prestations que vous demandez au service du travail et des pensions.

Les solicitors représentant la *Law Society of Scotland* peuvent également consulter des informations figurant dans votre demande, dans le cadre des vérifications opérées au hasard par la *Society* pour réaliser un contrôle qualité.

De part la loi, nous devons être très prudents quant à la façon dont nous utilisons les informations que les gens nous communiquent. Normalement, nous ne communiquons que les informations obtenues en relation avec une demande d'aide juridictionnelle mais seulement si la personne auprès de laquelle nous avons obtenu ces informations nous donne la permission de les communiquer ou si la loi dit que nous devons les communiquer. Toutefois, si vous demandez à une tierce personne, par exemple l'élu de votre circonscription (MSP) de nous contacter à propos de votre affaire, nous sommes en droit d'assumer que vous nous donnez la permission de discuter de votre affaire avec cette personne.

Il est aussi de notre devoir, d'une part de garder certaines informations confidentielles et, d'autre part, de fournir certaines informations, conformément à la loi sur la protection des données et la loi sur la liberté d'information (Data Protection and Freedom of Information Acts). Par exemple, nous ne pouvons pas vous communiquer d'informations personnelles concernant une autre personne. Mais vous avez le droit de nous demander quelles sont les informations que nous détenons à votre sujet, ainsi que certaines informations que nous conservons sur l'aide juridictionnelle et notre mode de travail.

De temps à autre, nous utilisons les informations pour vérifier votre identité lorsque vous nous téléphonez. Nous prenons également note de certains renseignements pour veiller à ce que nos méthodes de travail ne donnent pas lieu à une discrimination illicite et à ce qu'elles permettent d'offrir à chacun une égalité des chances et un libre accès.

Si vous voulez en savoir plus sur la façon dont nous utilisons les informations que nous avons obtenues, veuillez consulter la brochure intitulée "Access to information" (Accès à l'information), qui explique

- comment prendre connaissance des informations qui sont détenues à votre sujet
- comment nous allons traiter les informations que nous détenons sur vous
- comment avoir accès aux autres données et informations officielles que nous détenons.

Vous pouvez vous procurer cette brochure dans d'autres langues, y compris le braille, en gros caractères ou sur un CD en nous contactant à l'aide des coordonnées figurant au verso de la première page.

Cette brochure est imprimée sur Revive 75 qui se compose de 75% de fibres récupérés. Ce produit est sans carbone.
Imprimée par Stewards Colour Printers, Edimbourg - TT-CAC-002190.