



## **Envisagez-vous d'utiliser un service juridique?**

French version of "Thinking of using legal services? What to expect"

[Back to list of community languages \[https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/choosing/what-to-expect/community-languages/\]](https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/choosing/what-to-expect/community-languages/)

## **Quel est le rôle de la «Solicitors Regulation Authority» (SRA) (autorité de réglementation des avocats)?**

La [SRA \[https://higher-rights.sra.org.uk/home/\]](https://higher-rights.sra.org.uk/home/) est le régulateur indépendant des avocats et des cabinets d'avocats en Angleterre et au Pays de Galles

Nous réglementons :

- les avocats exerçant en Angleterre et au pays de Galles,
- les cabinets d'avocats en Angleterre et au pays de Galles,
- les directeurs et les employés des cabinets que nous réglementons,
- les autres types d'avocats qualifiés à l'étranger, et
- les non-avocats qui sont propriétaires complets ou partiels d'une société proposant des conseils juridiques.

Nous visons à protéger le public en nous assurant que les personnes ayant une fonction réglementaire respectent des normes élevées, et en agissant lorsque des risques sont identifiés.

Nous ne représentons pas les avocats. La «Law Society» est l'organisme qui les représente.

## **Que faisons-nous?**

Nous mettons en oeuvre des principes et un code de conduite, que les personnes que nous réglementons doivent respecter lorsqu'elles dispensent des conseils juridiques.

Nous adoptons une approche axée sur les résultats pour ce qui concerne la réglementation, afin de nous assurer que les personnes et les organismes que nous réglementons agissent dans l'intérêt de leurs clients, et dans l'intérêt public au sens large.

Nous nous assurons que les personnes et les organismes que nous réglementons sont qualifiés et assurés pour dispenser des services juridiques:



- en définissant des normes de qualification en Angleterre et au pays de Galles,
- en contrôlant les organismes qui supervisent la formation des étudiants se formant pour devenir avocat,
- en évaluant l'aptitude des individus à dispenser des services juridiques, et
- en exigeant que les avocats provenant d'un pays étranger respectent nos normes.

Nous pouvons utiliser des sanctions disciplinaires en donnant par exemple des avertissements et des amendes, et en poursuivant des sociétés et des individus en justice. Nous appelons ceci nos [décisions réglementaires](https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/solicitor-check/recent-decisions/) [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/solicitor-check/recent-decisions/], et celles-ci figurent sur notre site Web.

## **Pouvez-vous m'aider à choisir un avocat?**

Nous ne pouvons pas donner de conseils juridiques ni vous conseiller quels avocats utiliser.

Nous pouvons cependant vous proposer des informations pour vous aider à choisir votre avocat, y compris:

- comment [trouver un avocat ou un cabinet d'avocats](https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/instructing/) [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/instructing/], sur notre site Web,
- comment tirer le meilleur parti possible des services juridiques, et ce à quoi vous pouvez vous attendre de la part d'un avocat, et
- des informations sur les mesures réglementaires que nous avons prises, en consultant la section «Check a Solicitor's Record» ([Vérification des dossiers d'avocat](https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/solicitor-check/) [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/solicitor-check/]) de notre site Web.

## **Principaux éléments constituant le recours à un avocat.**

Si vous recourez à un avocat ou à une société que nous réglementons, vous devez:

- recevoir les informations dont vous avez besoin pour effectuer un choix en toute connaissance de cause sur les services dont vous avez besoin, et sur la personne qui vous proposera ces services,
- être informé du coût et de la façon dont ce coût sera calculé, et recevoir une explication claire concernant les coûts impliqués,
- recevoir un service de qualité de la part de personnes convenablement formées et qualifiées, qui respectent la loi et nos exigences,
- recevoir des services de la part de conseillers qui mettent vos intérêts au premier plan et respectent la confidentialité de votre



- situation,
- pouvoir porter plainte si les choses ne vont pas comme vous l'auriez voulu, soit auprès de la société elle-même, soit auprès du «Legal Ombudsman» (médiateur juridique),
  - recevoir des dommages-intérêts si nous concluons que les choses ne vont pas comme vous l'auriez voulu et que vous avez le droit de faire une réclamation – les fonds de ces dommages-intérêts provenant des propres ressources de la société en question, ou de son assureur,
  - pouvoir faire confiance à votre avocat ou à votre cabinet d'avocats pour qu'il vous oriente vers une personne suffisamment compétente pour traiter votre affaire,
  - être informé si l'une ou l'autre des parties bénéficie d'un avantage (pécuniaire ou autre) à la suite de cette orientation, et
  - être assuré que la SRA prend des mesures s'il s'avère que l'avocat ou la société en question ne respectent pas les normes établies.

## **Que dois-je faire si je veux changer d'avocat?**

Votre avocat a le droit de garder votre dossier ou autres éléments jusqu'à ce que vous ayez payé votre facture.

Si vous décidez de changer d'avocat pendant que votre avocat traite votre affaire, il ne vous remettra pas votre dossier tant que vous ne l'aurez pas payé.

## **Que se passera-t-il si mon avocat me doit de l'argent?**

Si vous perdez de l'argent parce que votre avocat a été malhonnête, ou s'il ne vous paie pas une somme d'argent qui vous est due, il est possible que nous puissions vous aider à travers [notre fonds d'indemnisation](https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/problems/claim-papers/) [<https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/problems/claim-papers/>].

Vous pouvez obtenir des informations à ce sujet à travers notre site Web-[www.sra.org.uk/claim](https://www.sra.org.uk/claim) [<https://higher-rights.sra.org.uk/claim>].

## **Que puis-je faire si vous avez fermé mon cabinet d'avocats?**

Nous fermons parfois un cabinet d'avocats parce qu'il a été abandonné, parce que les partenaires sont décédés, ou parce que nous soupçonnons de mauvaises pratiques (l'avocat a été négligent ou ne s'est pas acquitté de ses responsabilités).



Nous vous fournirons des informations si vous devez récupérer votre dossier, vos documents ou votre argent.

## **Que dois-je faire si j'ai un problème avec mon avocat?**

Vous devez toujours vous plaindre auprès de votre avocat ou de votre cabinet d'avocats en premier lieu. Vous ne pourrez pas suivre le processus de plainte si vous n'avez pas procédé ainsi.

Le fait de parler de votre problème de façon informelle avec votre avocat pourrait résoudre la situation. Si cela n'apporte pas la solution désirée, votre avocat doit vous fournir des informations sur la procédure de plaintes de son cabinet.

Une fois que vous avez soumis votre plainte, votre cabinet vous expliquera comment il la traitera et quand il la traitera. Donnez la possibilité à votre avocat de résoudre votre plainte. Cela peut prendre en général au moins huit semaines.

Pour tout conseil sur la soumission de plaintes et le délai de soumission, consultez le [site Web du «Legal Ombudsman»](http://www.legalombudsman.org.uk/) [<http://www.legalombudsman.org.uk/>].

Si vous avez déjà soumis votre plainte auprès de votre avocat ou de son cabinet et que vous n'êtes pas satisfait de leur réponse, vous pouvez contacter le «Legal Ombudsman» pour obtenir des conseils complémentaires. Vous pouvez les appeler au 0300 555 0333, ou les contacter par courriel à: [enquiries@legalombudsman.org.uk](mailto:enquiries@legalombudsman.org.uk) [<mailto:enquiries@legalombudsman.org.uk>].

## **À quel moment devez-vous porter plainte contre un avocat auprès de la SRA?**

La plupart du temps, les plaintes concernant des avocats sont relatives à un service de mauvaise qualité, et celles-ci doivent être envoyées au «Legal Ombudsman». Si le «Legal Ombudsman » est d'avis que l'objet de votre plainte porte sur une infraction de nos principes, votre plainte nous sera transmise.

Si vous portez plainte contre un avocat pour un service de mauvaise qualité, nous vous orienterons vers le «Legal Ombudsman». Nous n'avons pas le pouvoir d'accorder des indemnisations pour service de mauvaise qualité, ni de réduire ou de rembourser vos frais juridiques.

Vous pouvez nous envoyer les informations vous concernant de diverses manières:



- en remplissant notre [formulaire de plaintes](https://higher-rights.sra.org.uk/globalassets/documents/consumers/report-solicitor-form.docx) [https://higher-rights.sra.org.uk/globalassets/documents/consumers/report-solicitor-form.docx]
- [en nous envoyant un courriel à, ou](https://higher-rights.sra.org.uk/contactus) [https://higher-rights.sra.org.uk/contactus]
- [en appelant notre service d'assistance au](https://higher-rights.sra.org.uk/contactus) [https://higher-rights.sra.org.uk/contactus]

## Si vous avez des questions

- consultez sur notre site Web pour toute information complémentaire et pour tout soutien dont vous auriez besoin, sur:  
[www.sra.org.uk/consumers](https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/) [https://higher-rights.sra.org.uk/consumers/]
- [contactez-nous par courriel à k](https://higher-rights.sra.org.uk/contactus) [https://higher-rights.sra.org.uk/contactus]
- contactez-nous par [téléphone](https://higher-rights.sra.org.uk/contactus) [https://higher-rights.sra.org.uk/contactus].au