



Régime des plaintes du Bureau
du Commissaire aux services d'immigration

Formulaire de plainte

www.oisc.gov.uk

Réglementer le conseil en immigration



Personne contre qui vous pouvez porter plainte

Si vous pensez que votre conseiller en immigration vous a donné de mauvais conseils ou que ses services laissent à désirer, vous pouvez déposer une plainte auprès du Bureau du Commissaire aux services d'immigration (Office of the Immigration Services Commissioner - OISC). Il est possible de porter plainte contre tout conseiller ou tout avocat (solicitor ou barrister) – même si ce n'est pas l'OISC qui vous a mis en relation avec lui. Notre tâche consiste à veiller à ce que tous les conseillers donnent de bons conseils et nous examinons toutes les plaintes de manière approfondie.

Objet de la plainte

La plainte peut porter sur tout problème rencontré avec votre conseiller en immigration, votre solicitor ou votre barrister, notamment si celui-ci :

- a fourni des conseils ou services de mauvaise qualité
- n'a pas suivi correctement les instructions données
- a affirmé à tort avoir réussi
- a demandé des honoraires excessifs et/ou facturé un travail non réalisé
- vous a encouragé(e) à faire des déclarations fausses ou de nature à induire en erreur
- n'a pas respecté les dates limites ou ne s'est pas présenté devant le tribunal.

Nous pouvons avoir recours à un interprète pour obtenir les détails de la plainte si vous le souhaitez.

Pourquoi devez-vous porter plainte ?

- Vous avez ainsi la possibilité de faire savoir à l'OISC ce que vous pensez de la personne qui vous a conseillé(e) ou représenté(e).
- En portant plainte, il vous est possible d'empêcher que ce conseiller fournisse des services aussi mauvais à d'autres personnes.
- Votre plainte peut nous aider à relever le niveau des conseils fournis dans ce domaine en identifiant les personnes qui ont besoin d'une formation pour améliorer leur conseil et leurs services.

Ce que nous allons faire de votre plainte

Nous examinerons votre plainte et ferons une enquête sur vos sujets de préoccupation. Généralement, ce processus prend environ six mois, pendant lesquels il nous faudra peut-être entrer en contact avec vous pour obtenir des informations complémentaires. À la fin de notre enquête, nous remettrons à vous-même et à votre conseiller une décision, dans laquelle nous dirons si nous pensons que votre conseiller est dans son tort ou non, et préciserons les mesures que nous prendrons ultérieurement.

Si votre plainte concerne un solicitor ou un barrister, nous la transmettrons sans doute à un autre organisme de réglementation dont relèvent ces conseillers.

Résultats éventuels de votre plainte

Il est possible que nous entamions une action à l'encontre de votre conseiller afin d'empêcher que d'autres personnes reçoivent des conseils ou des services de mauvaise qualité.

Ce que nous ne pouvons pas faire

- Accélérer une demande d'immigration
- Traiter une plainte qui fait déjà l'objet d'une action en justice
- Traiter une plainte contre une personne qui est au service de l'État lorsqu'elle exerce ces fonctions
- Traiter une plainte portant sur un problème vieux de plus de six mois (élément sujet à appréciation)
- Obtenir un remboursement et une indemnisation
- Traiter une plainte contre un membre du personnel de la Direction de l'immigration et de la nationalité (Immigration and Nationality Directorate - IND).

Comment déposer une plainte

Pour déposer une plainte, il faut remplir le formulaire de plainte et nous le renvoyer à l'adresse suivante :

The Office of the Immigration Services Commissioner
Complaints Team
5th Floor, Counting House
53 Tooley Street
London SE1 2QN

Nous accuserons réception des plaintes qui nous sont présentées et les examinerons toutes.

b) l'adresse de la personne au nom de laquelle vous portez plainte

Code postal

c) le numéro de téléphone de la personne au nom de laquelle vous portez plainte

d) l'adresse électronique de la personne au nom de laquelle vous portez plainte

e) vos liens avec la personne au nom de laquelle vous portez plainte

6. Nom du conseiller, solicitor ou barrister contre qui vous désirez porter plainte

7. Nom de l'organisation pour laquelle travaille le conseiller, solicitor ou barrister (le cas échéant)

8. Adresse du conseiller, solicitor ou barrister, ou adresse de son organisation

Code postal

9. Numéro de téléphone du conseiller, solicitor ou barrister, ou numéro de téléphone de son organisation

10. Date de votre premier contact avec le conseiller, solicitor ou barrister

11. Veuillez donner des détails complets sur votre plainte en nous fournissant les informations suivantes :

Quand avez-vous rencontré le conseiller, le solicitor ou le barrister contre qui vous portez plainte ?

Comment avez-vous entendu parler de lui ?

Que lui avez-vous demandé de faire ?

Quelle erreur le conseiller a-t-il commise précisément à votre avis ?

Vous souvenez-vous des dates des réunions ou des appels téléphoniques que vous avez eus avec votre conseiller ?

Avez-vous rémunéré le conseiller, solicitor ou barrister ?
En ce cas, veuillez donner des détails concernant les règlements.

Avez-vous reçu des lettres ou des accusés de réception du conseiller, solicitor ou barrister ? En ce cas, veuillez les joindre à ce formulaire.

Vous êtes-vous plaint(e) à votre conseiller avant de prendre contact avec l'OISC ?
En ce cas, quel en a été le résultat ?

Mentionnez ci-dessous toute autre chose qui, à votre avis, est en rapport avec votre plainte. Vous pouvez utiliser une feuille supplémentaire, si nécessaire.

12. Veuillez résumer ce qui vous souhaiteriez obtenir comme résultat de votre plainte

L'OISC examine toutes les plaintes qui lui sont présentées. Toutefois, votre position pourrait être affaiblie si nous ne pouvons pas révéler votre identité ou celle de la personne au nom de laquelle vous portez plainte.

J'autorise l'OISC à donner, si nécessaire, mon nom/le nom de la personne au nom de laquelle je porte plainte (cocher la case appropriée).

Oui Non

13. Signé

14. Date

15. Veuillez indiquer comment vous avez entendu parler de l'OISC (à des fins de suivi interne uniquement)

16. Veuillez indiquer ci-dessous si vous aurez besoin d'un interprète pour que l'OISC puisse examiner votre affaire avec vous. Indiquez la langue et/ou le dialecte que cet interprète devra être capable de parler

www.oisc.gov.uk
Tél. : 0845 000 046
Février 2007

