

Pour obtenir des informations complémentaires

■ Téléphonnez au :

020 7035 2898

■ Écrivez au Médiateur :

The Ombudsman
Ashley House
2 Monck Street
London
SW1P 2BQ

■ Visitez notre site Web :

www.ppo.gov.uk

Ce dépliant est également disponible sur notre site Web dans d'autres langues.

Pour en obtenir des exemplaires, veuillez vous adresser à votre centre de détention pour immigrants ou téléphoner au 020 7035 2898.



Vous pouvez vous plaindre en toute confiance

**Comment adresser une plainte
au Médiateur**

Objectivité . Transparence . Efficacité

Quand pouvez-vous nous adresser votre plainte ?

Plainte informelle au personnel d'immigration

Vous n'êtes pas satisfait

Plainte officielle sur le formulaire de plainte

Vous n'êtes pas satisfait

Plainte auprès de nous

Dans un premier temps, vous devriez essayer de régler le problème en suivant la procédure de plainte du Service d'immigration.

- Adressez-vous au personnel de votre centre de détention pour les immigrants pour voir s'il peut régler le problème de manière informelle.
- S'il ne peut pas vous aider, adressez une plainte officielle en remplissant un formulaire de plainte.

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous pouvez nous adresser une plainte à condition de le faire dans un délai d'un mois après réception de la réponse.

Comment pouvez-vous nous adresser votre plainte ?

Remplissez le formulaire joint à ce dépliant ou, si vous préférez, écrivez-nous en nous indiquant le motif de votre plainte. Un bref exposé suffira dans un premier temps, mais il serait utile de nous envoyer votre formulaire de plainte. Nous vous contacterons si nous avons besoin d'un complément d'information.

Si vous avez des difficultés à lire ou écrire, demandez à un ami, un parent ou un membre du Comité indépendant de surveillance (Independent Monitoring Board), de vous aider.

Vous pouvez vous plaindre en toute confiance

Qui peut déposer une plainte ?

Tous les immigrants en détention ont le droit de nous adresser une plainte.



Qu'est-ce qui peut faire l'objet d'une plainte ?

Vous pouvez déposer une plainte sur presque tout ce qui est lié à la façon dont vous avez été traité au cours de votre détention. Cependant le Médiateur ne peut pas traiter des plaintes concernant votre dossier d'immigration, y compris toute décision d'expulsion du Royaume-Uni.

Que se passe-t-il **après** avoir soumis votre **plainte** ?

Nous lisons votre plainte et nous vous écrivons dans un délai de dix jours pour vous indiquer si nous acceptons votre plainte. Si nous ne l'acceptons pas, nous vous expliquerons pourquoi.

Comment décidons-nous **Si** nous reconnaissons le bien-fondé de votre plainte ?

Lorsque nous examinons une plainte, nous étudions d'un oeil neuf les informations obtenues et prenons ensuite une décision sur ce qu'il convient de faire. Quel que soit le résultat de votre plainte, nous vous fournirons les raisons de notre décision.



Que se passe-t-il quand nous **examinons** votre plainte ?

Nous recueillons des informations sur votre plainte auprès de vous, du Service d'immigration et de toute autre personne que nous estimons susceptible de nous aider. Nous essayons ensuite de régler le problème à l'origine de votre plainte d'une des manières suivantes :

- **Résolution locale** – Nous essayons de trouver une solution satisfaisante à la fois pour vous et pour le centre de détention pour immigrants. Ceci est souvent la manière la plus rapide de traiter une plainte.
- **Un rapport succinct ou une lettre** – Nous choisissons cette solution lorsque les deux parties ne peuvent pas se mettre d'accord. Elle aussi peut être rapide.
- **Un rapport complet** – Cette solution peut également être utilisée quand les deux parties ne peuvent se mettre d'accord. Le rapport complet est plus détaillé que le rapport succinct et sa rédaction demande plus de temps.

Nous compléterons notre enquête dans un délai maximum de 12 semaines, mais beaucoup plus rapidement dans la plupart des cas. Si nous reconnaissons le bien-fondé de votre plainte, notre rapport recommandera au Service d'immigration les mesures à prendre pour arranger la situation.

The Ombudsman
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ
No de Tél : 020 7035 2898
Courriel : immigrationcomplaints@ppo.gsi.gov.uk
www.ppo.gov.uk

Formulaire de plainte

Veillez remplir et nous envoyer le formulaire ci-dessous.

Renseignements personnels

Nom : Titre (M, Mme, Mlle) :

Prénom :

Numéro de référence de votre cas d'immigration :

Date de naissance : / /

Veillez nous indiquer le nom du centre de détention pour immigrants dans lequel vous vous trouvez actuellement.

Veillez nous indiquer les éventuels besoins particuliers dont nous devrions tenir compte au moment d'examiner votre plainte ou de communiquer avec vous.

Votre plainte

Dans quel centre de détention pour immigrants vous trouviez-vous lorsque s'est posé le problème à l'origine de votre plainte ? Si vous étiez en cours de transfert, veuillez mentionner vos points de départ et d'arrivée.

Est-ce que le Service d'immigration a répondu à votre plainte ? Oui Non

Si "Oui", veuillez nous envoyer une copie de sa réponse. Si vous n'avez pas reçu de réponse, il est peu probable que nous puissions examiner votre plainte.

Si votre plainte porte sur la perte ou l'endommagement de biens personnels, veuillez nous envoyer une description complète des objets concernés, la mention du lieu et de la date de leur achat, ainsi que tout reçu en votre possession.

Quel est l'objet de votre plainte ?
(veuillez continuer sur une feuille de papier séparée si nécessaire)

Quand est-ce arrivé ? / /

Selon vous, quelles mesures devraient être prises pour régler le problème ?