

Prisons

**MEDIATEUR**   
POUR LES PRISONS ET LE SERVICE DE PROBATION  
d'Angleterre et du pays de Galles

Examen indépendant des plaintes

# PLAIGNEZ-VOUS EN TOUTE CONFIANCE

**Comment adresser une plainte au médiateur  
pour les prisons et le service de probation**

Objectivité . Transparence . Efficacité

# Plaignez-vous en toute confiance

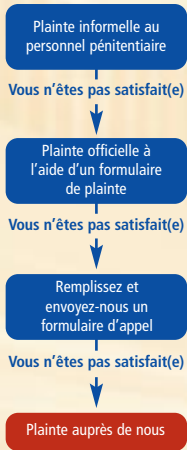
## Qui peut déposer une plainte ?

Tous les prisonniers – condamnés ou en détention provisoire, hommes ou femmes, adultes ou jeunes – ont le droit de se plaindre auprès de nous.

## 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 l'administration pénitentiaire (Prison Service) vous a traité(e), excepté les décisions de mise en liberté conditionnelle et quelques autres rares circonstances particulières (nous vous les indiquerons le cas échéant).

# Quand pouvez-vous nous adresser une plainte ?



Dans un premier temps, vous devriez essayer de régler le problème en suivant la procédure de plainte de la prison.

- Adressez-vous au personnel de votre aile pour voir s'il peut régler le problème de manière informelle.
- S'il ne peut pas vous aider, déposez une plainte officielle en remplissant un formulaire de plainte.
- Si cette plainte ne résout pas le problème, remplissez un formulaire d'appel.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse que vous recevez, vous pouvez nous adresser une plainte à condition de le faire dans un délai **d'un mois** après réception de la réponse. Si vous ne recevez pas de réponse à votre appel dans les six semaines, vous pouvez quand même nous adresser votre plainte.

## Comment pouvez-vous nous adresser votre plainte ?

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

Si vous ne voulez pas que quelqu'un puisse lire votre lettre avant qu'elle quitte la prison, écrivez « **Confidential Access** » sur l'enveloppe. La prison paiera les frais de port, que vous nous envoyiez le formulaire de plainte ou une lettre.

Si vous avez des difficultés à écrire ou à lire, demandez à un ami, à un parent ou à un membre du Comité de visiteurs (Board of Visitors) de vous aider.

## Que se passe-t-il **après** l'introduction de 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 expliquons pourquoi.

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

Nous recueillons des informations sur votre plainte auprès de vous, de l'administration pénitentiaire 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 la prison. Ceci est souvent la manière la plus rapide de traiter une plainte.
- **Un rapport sommaire 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 pas se mettre d'accord. Le rapport complet est plus détaillé que le rapport sommaire et sa rédaction demande plus de temps.

# Comment décidons-nous si nous reconnaissons le bien-fondé de votre plainte ?

Lorsque nous examinons une plainte, nous étudions d'un œil 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.

Nous nous efforcerons de traiter votre plainte d'une de ces trois manières dans un délai de 12 semaines à compter du début de notre enquête. Si nous reconnaissons le bien-fondé de votre plainte, notre rapport recommandera à l'administration pénitentiaire les mesures à prendre pour arranger la situation.

Prisons and Probation Ombudsman  
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ

Tél. : 020 7035 2876

E-mail: [mail@ppo.gsi.gov.uk](mailto:mail@ppo.gsi.gov.uk)

[www.ppo.gov.uk](http://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 prisonnier :

Date de naissance : / /

Veillez indiquer le nom et l'aile de la prison dans laquelle vous êtes détenu(e) ou l'adresse de votre domicile si vous avez été libéré(e).

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

Si vous êtes toujours en prison, à quelle date serez-vous libéré(e) ? / /

## Votre plainte (veillez continuer sur une feuille de papier séparée si nécessaire)

Dans quelle prison étiez-vous au moment où est survenu le problème à l'origine de votre plainte ?

L'administration pénitentiaire a-t-elle examiné votre plainte ?

Oui

Non

Avez-vous fait appel auprès de l'administration pénitentiaire ?

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 concerne des biens perdus ou endommagés, veuillez nous envoyer une description complète des objets en question accompagnée des tickets de caisse correspondants et en indiquant le lieu et la date d'achat.

Si votre plainte concerne une décision judiciaire, veuillez indiquer le numéro d'inculpation (charge number).

Numéro d'inculpation :

Date : / /

Quel est l'objet de votre plainte ?

Quand est-ce arrivé ?      /      /

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

# Pour obtenir des informations complémentaires

■ Téléphonnez au :

**020 7035 2876**

■ Écrivez au :

**Prisons and Probation Ombudsman  
Ashley House  
2 Monck Street  
London  
SW1P 2BQ**

■ Visitez notre site Web :

**[www.ppo.gov.uk](http://www.ppo.gov.uk)**

Ce dépliant est également disponible sous forme de cassette audio et dans les langues suivantes : anglais, gallois, arabe, bengali, chinois, hollandais, allemand, grec, gujarati, hindi, italien, polonais, portugais, pendjabi, russe, espagnol, tamoul, turc, ourdou, vietnamien.

Pour les obtenir, veuillez vous adresser à votre bureau de probation ou téléphoner au 020 7035 2876.



La marque « Crystal Mark » de la Plain English Campaign (campagne pour une simplification des textes en Grande-Bretagne) s'applique uniquement à la formulation.

Dépliant publié par le Home Office Communication Directorate, août 2001