

Probation

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

Examen indépendant des plaintes

**VOUS AVEZ DESORMAIS LE DROIT DE VOUS
PLAINDRE EN TOUTE CONFIANCE**

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

Objectivité . Transparence . Efficacité

Vous avez désormais le droit de vous plaindre en toute confiance

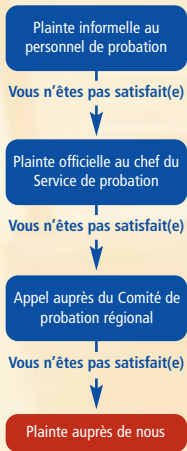
Qui peut déposer une plainte ?

Si vous avez fait l'objet d'un rapport avant le prononcé de la peine ou si vous êtes en liberté surveillée ou conditionnelle, vous pouvez nous adresser une plainte sur la façon dont vous avez été traité(e).

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 le Service de probation (Probation 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 du Service de probation.

- Adressez-vous au personnel de votre bureau de probation (Probation Office) pour voir s'il peut régler le problème de manière informelle.
- S'il ne peut pas vous aider, adressez une plainte officielle par écrit au chef du Service de probation (Chief Probation Officer).
- Si cette plainte ne résout pas le problème, faites appel auprès du Comité de probation régional (Area Probation Board).

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse du Comité régional (Area Board), vous pouvez nous adresser une plainte à condition de le faire dans un délai **d'un mois** après réception de la réponse du Comité. Si vous ne recevez pas de réponse du Comité régional 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 joindre une copie de votre première plainte et du formulaire d'appel. Nous vous contacterons si nous avons besoin d'un complément d'information.

Si vous avez des difficultés à écrire ou à lire, demandez à un ami ou à un parent 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, du Service de probation 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 Comité de probation régional. Ceci est souvent la manière la plus rapide de traiter une plainte.
- **Un rapport sommaire ou une lettre** : Nous choisissons cette solution lorsque les 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 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 au Comité régional 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

www.ppo.gov.uk

Formulaire de plainte

Veillez remplir et nous envoyer le formulaire ci-dessous.

Renseignements personnels

Nom :

Titre (M., Mme, Mlle) :

Prénom :

Adresse (avec le code postal) :

Adresse électronique :

Numéro de téléphone :

Date de naissance : / /

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

Renseignements sur votre probation

Adresse de votre bureau de probation :

Si vous êtes en liberté surveillée :

Type de surveillance :

Date du début de la surveillance : / / Date de fin de la surveillance : / /

Nom de votre agent de probation :

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

Quel est l'objet de votre plainte ?

Quand est-ce arrivé ? / /

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

Le Service de probation a-t-il examiné votre plainte ?

Oui Non

Avez-vous fait appel auprès du Service de probation ?

Oui Non

Si oui, veuillez nous envoyer une copie de la réponse que vous avez reçue. Si vous n'avez pas reçu de réponse, il est peu probable que le médiateur (ombudsman) puisse examiner votre plainte.

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

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