



Home Office

# **SERVICE D'IMMIGRATION**

## **LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE**

## **Veillez lire ces notes avant de remplir un formulaire de plainte.**

1. Le service de mise en œuvre de l'immigration s'engage à effectuer un service professionnel, équitable, efficace, courtois et utile et attend un engagement similaire de la part de ses prestataires. La définition d'une plainte est la suivante : *«toute expression d'insatisfaction concernant le service que nous fournissons, ou la conduite professionnelle de notre personnel et de nos sous-traitants»*.
2. Ce formulaire est destiné aux plaintes déposées dans le domaine de la détention d'immigrants, y compris pendant l'escorte. Des directives distinctes couvrent les procédures plus larges de gestion des plaintes du ministère de l'Intérieur (Visas et Immigration britanniques, Contrôle de l'immigration, Force frontalière) et peuvent être consultées sur le site <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

## **Déposer une plainte**

3. Les plaintes sont généralement déposées par des personnes vivant dans le domaine de détention, mais peuvent également être déposées par d'autres personnes ou groupes en leur nom.
4. Les plaintes doivent, dans la mesure du possible, être résolues **de manière informelle** en parlant au personnel du Service de l'immigration du ministère de l'Intérieur ou au personnel travaillant dans ce centre d'éloignement, ce centre de détention à court terme, cette salle de détention ou ce véhicule d'escorte. **Utilisez ce formulaire si vous n'avez pas pu résoudre votre plainte de manière informelle ou si le problème concerne une question particulièrement grave ou sensible dont vous n'êtes pas disposé à discuter avec le personnel.**
5. Votre plainte doit généralement être déposée dans un délai de trois mois à compter de la date de l'incident ou de la survenue d'un autre problème (12 mois dans le cas d'une plainte concernant des soins de santé en Angleterre). Les plaintes reçues après cette période peuvent ne pas être acceptées, sauf circonstances exceptionnelles.
6. Les formulaires de plainte et les présentes notes d'orientation sont disponibles dans plusieurs langues pour vous aider, mais si votre plainte est rédigée dans une langue autre que l'anglais, elle devra être traduite. Cela peut toutefois entraîner un délai plus long pour vous apporter une réponse.
7. Veuillez fournir autant de détails que possible sur votre plainte. Nous vous contacterons si nous avons besoin de plus d'informations.
8. Si vous êtes toujours détenu par les services de l'immigration, le personnel du ministère de l'Intérieur et des prestataires est à votre disposition pour vous aider à remplir le formulaire.
9. Vous devez fournir les coordonnées de toute personne qui a été témoin de l'incident dont vous vous plaignez ou qui était avec vous au moment de l'incident. Une fois le

formulaire rempli, signez-le, datez-le et placez-le dans la boîte à plaintes jaune verrouillée du Service d'immigration du ministère de l'Intérieur. Les boîtes à plaintes se trouvent dans tous les centres de renvoi, les centres de détention à court terme et les salles de détention. Les boîtes sont ouvertes une fois par jour. Les formulaires de plainte remplis au cours d'un voyage escorté peuvent être remis au prestataire d'escorte par le plaignant pour être transmis au ministère de l'Intérieur ou peuvent être envoyés par la personne détenue directement à l'adresse suivante. Detention & Escorting Services Complaints Team, Immigration Enforcement, 3rd Floor Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon CR9 3RR.

email : [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

10. Lorsque les personnes détenues sont emmenées dans un IRC ou un centre de détention de courte durée, il doit leur être conseillé de déposer leur formulaire dans l'une des boîtes à plaintes jaunes à leur arrivée.
11. Si vous n'êtes plus détenu ou si vous souhaitez soumettre votre plainte en toute confidentialité, vous pouvez la soumettre par courrier électronique à l'adresse suivante :

[DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

Veillez noter que les réponses par courriel ne seront pas envoyées par un canal sécurisé.

12. Le dépôt d'une plainte n'affectera pas la décision relative à votre statut d'immigrant et ne retardera pas la décision de vous admettre ou de vous expulser du Royaume-Uni.
13. Nous vous encourageons à transmettre un numéro de téléphone, une adresse de réexpédition ou une adresse électronique à laquelle le résultat de votre plainte peut être envoyé si vous avez quitté le lieu de détention ou le Royaume-Uni. Ceci est particulièrement important si vous êtes actuellement détenu dans une salle de détention à un point d'entrée ou dans un centre de signalement, car vous pouvez avoir quitté ce lieu avant que votre plainte n'ait été examinée.

### **Enquête sur votre plainte**

14. Une lettre vous sera envoyée pour accuser réception de votre plainte, vous informer de la personne qui enquêtera sur votre plainte et du moment où vous êtes susceptible de recevoir une réponse.
15. Toute plainte faisant état d'un comportement criminel sera transmise à la police et, le cas échéant, vous pouvez demander le numéro de référence de la police. Vous avez la possibilité de discuter de l'affaire avec la police directement si vous le souhaitez et le personnel peut vous conseiller sur la manière de procéder.
16. L'enquête sur votre plainte peut nécessiter l'audition d'un membre du personnel. Si cela vous préoccupe, veuillez en parler au responsable du service d'immigration, en toute confidentialité, là où vous êtes détenu.
17. Lorsque nous vous écrivons au sujet de votre plainte, nos lettres seront rédigées en anglais uniquement. Toutefois, vous pouvez demander au personnel du centre (service d'exécution des mesures d'immigration ou prestataire) ou à la Commission de contrôle indépendante et aux groupes d'aide sociale individuelle des détenus où vous êtes incarcéré de vous aider à les traduire.

Les réponses aux plaintes relatives aux soins de santé (Angleterre) seront transmises à la fois dans la langue d'origine et en anglais.

18. Nous traiterons votre plainte aussi rapidement que possible. Nos délais pour ce faire sont les suivants :
- a. Si l'affaire concerne un lieu de détention, le service d'escorte ou le comportement du personnel (de nature mineure) — 20 jours ouvrables
  - b. Si l'affaire concerne le comportement du personnel mais est de nature grave — 12 semaines.
  - c. Si l'affaire concerne un autre service du ministère de l'Intérieur — 20 jours ouvrables. Veuillez noter que la réponse ne sera pas envoyée par les services de détention et d'escorte.
  - d. Si le problème concerne les soins de santé ou un membre du personnel de santé pendant votre détention, vous pouvez vous plaindre directement auprès du prestataire de soins de santé ou (pour les centres de détention en Angleterre) auprès de NHS en Angleterre. Si vous utilisez ce formulaire et que vous postez votre plainte dans la boîte jaune de plaintes du service d'immigration du ministère de l'Intérieur, votre plainte sera transmise au responsable des soins de santé qui vous contactera pour discuter de votre plainte. Les plaintes relatives aux soins de santé en Angleterre seront traitées par le NHS en Angleterre, généralement dans un délai de 40 jours ouvrables. Les délais de réponse aux plaintes concernant les soins de santé dans les centres de détention en Écosse ou en Irlande du Nord sont soumis à des procédures convenues localement. Les plaintes concernant les soins de santé doivent être placées dans une enveloppe portant clairement la mention «plainte médicale».

Les délais ci-dessus sont calculés à partir du jour où nous recevons et attribuons votre plainte.

19. Votre plainte fera l'objet d'une enquête approfondie, et la réponse expliquera ce que nous avons découvert. Elle sera soit entièrement justifiée (c'est-à-dire que nous avons accepté votre plainte), soit partiellement justifiée (c'est-à-dire que nous avons accepté certaines parties de votre plainte mais pas d'autres), soit non justifiée (c'est-à-dire que nous n'avons accepté aucune partie de votre plainte).
20. Dans certaines circonstances, il peut s'avérer impossible de donner suite à votre plainte. Par exemple, si vous n'aidez pas ou ne coopérez pas à une enquête.

### **Conseil de surveillance indépendant (IMB)**

21. L'IMB est une organisation non gouvernementale (ONG) indépendante, dont les membres sont chargés de contrôler les conditions de détention des personnes détenues, leur bien-être et le fonctionnement du centre de détention. Si vous souhaitez que l'IMB soit informé de votre plainte, veuillez l'indiquer à la page 7 du présent formulaire.

### **Médiateur**

21. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre plainte, vous avez

le droit de la soumettre au médiateur des prisons et de la probation (PPO), qui est indépendant du ministère de l'Intérieur. Les détails sur la manière de contacter le médiateur seront fournis avec votre réponse.

22. Veuillez noter que le Médiateur ne peut pas enquêter sur les questions relatives à votre statut d'immigration, à la décision de vous placer en détention ou à toute décision de vous expulser du Royaume-Uni. Le Médiateur n'enquêtera normalement pas non plus sur les plaintes avant qu'elles n'aient été examinées par les services de détention et d'escorte ou nos prestataires.
23. Si votre plainte concerne les soins de santé en Angleterre, elle peut être déposée directement par le biais de la procédure de plainte standard de NHS en Angleterre, dont les détails sont disponibles sur [www.england.nhs.uk/contact-us/complaint](http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint). Cette procédure comprend des informations sur la manière de faire appel auprès du médiateur indépendant du Parlement et des services de santé (PHSO). Si, toutefois, votre plainte concernant les soins de santé est déposée dans une boîte à plaintes dans un IRC, elle sera traitée initialement conformément au paragraphe 18d de ce formulaire. Dans ce cas, la voie de recours reste le PHSO.
24. Si votre plainte concerne les soins de santé dispensés dans un établissement de détention en Écosse ou en Irlande du Nord, vous pouvez faire appel au médiateur des services publics écossais (pour les établissements de détention en Écosse) ou au médiateur des services publics d'Irlande du Nord (pour les établissements de détention en Irlande du Nord). Les détails sur la manière de faire remonter votre plainte seront fournis dans la lettre de réponse du prestataire de soins de santé chargé d'examiner votre plainte initiale.

## **Autres types de plaintes**

### **Services de santé nationaux (Angleterre, Écosse et Irlande du Nord)**

25. Si votre plainte concerne un traitement médical externe que vous avez reçu dans un établissement du National Health Service (Service national de santé, Angleterre, Écosse et Irlande du Nord) et non en détention (par exemple dans un hôpital), vous devez contacter le prestataire de soins de santé où vous vous êtes rendu. Si vous déposez une telle plainte dans la boîte jaune pour les plaintes auprès du service d'immigration du ministère de l'Intérieur d'un IRC, celle-ci sera transmise en votre nom au prestataire de soins de santé externe concerné. L'escalade de ces plaintes (lorsque vous n'êtes pas satisfait de la réponse) se fait auprès du PHSO (pour les soins de santé externes en Angleterre) ou auprès du Médiateur des services publics écossais (pour l'Écosse) ou du Médiateur des services publics d'Irlande du Nord (pour l'Irlande du Nord). Les coordonnées de ces médiateurs doivent vous être fournies par l'organisation qui a enquêté et répondu à votre plainte.

## **La police**

26. Si votre plainte concerne le comportement d'agents de police, vous devez contacter la force de police responsable de l'emplacement géographique où l'incident a eu lieu. Le site internet de la Commission indépendante des plaintes contre la police indique comment déposer une plainte. En sélectionnant le service de police approprié, vous accéderez directement à la section «**plaintes**» du site internet du service en question  
<https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/make-complaint>

## **Autres services du ministère de l'Intérieur**

27. Veuillez noter que si votre plainte concerne un autre secteur d'activité du ministère de l'Intérieur, nous veillerons à ce qu'elle soit transmise au service compétent pour enquête.

## **Plaintes des enfants**

28. Nous examinerons toutes les plaintes soumises par des enfants aussi sérieusement que nous le ferions pour une plainte soumise par un adulte. Les formulaires de plainte alternatifs sont disponibles pour les enfants dans toutes les installations où des enfants peuvent être détenus.

Nom de famille :	Prénom(s) :
Date de naissance :	Nationalité :
Numéro de référence CID : Numéro référence HO : Numéro NOMIS :	Lieu actuel (nom IRC ou STHF, autre) :
Lieu où s'est produit l'incident auquel vous faites référence dans votre plainte (IRC, STHF, autre) :	
Coordonnées — adresse électronique et numéro de téléphone portable :	

Avez-vous déjà parlé de votre plainte à quelqu'un? Oui [ ]

Non [ ]

Si «oui», à qui avez-vous parlé?

Souhaitez-vous que votre plainte soit partagée avec le Conseil de surveillance indépendant (Independent Monitoring Board - IMB). Vous trouverez les coordonnées de cette organisation à la page 4 de ce formulaire.

Oui [ ] Non [ ]

S'agit-il d'une plainte concernant les services ou le personnel de santé?

Oui [ ] Non [ ]

Si votre plainte concerne un incident au cours duquel vous avez été blessé, le responsable de l'enquête peut souhaiter examiner votre dossier médical. Autorisez-vous l'agent chargé de l'enquête à avoir accès à votre dossier médical?

Oui [ ] Non [ ]

Veuillez indiquer un numéro de téléphone, une adresse de renvoi ou une adresse électronique si vous prévoyez d'être libéré avant d'avoir reçu une réponse à votre plainte. Toute réponse par courrier électronique ne sera pas cryptée.

Mes coordonnées d'expédition sont les suivantes : .....

.....

.....

**Le dépôt d'une plainte n'affectera pas l'examen de votre statut d'immigration et n'empêchera pas votre expulsion du Royaume-Uni, sauf s'il s'agit d'une plainte pour agression grave et qu'elle implique une enquête de police.**

**Le dépôt d'une plainte n'aura aucune influence sur votre transfert ou non vers un autre centre d'éloignement des immigrants.**

**Les détails de votre plainte et ce que vous souhaitez qu'il soit fait :**

(Continuez sur une page séparée si nécessaire)

**Signature :**

**Date :**

**PLACER LE FORMULAIRE REMPLI DANS LA BOÎTE JAUNE  
DES PLAINTES RELATIVES AU SERVICE D'IMMIGRATION**