



Home Office

SERVICE D'IMMIGRATION DÉPOSER UNE PLAINTE

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

1. Le service de l'immigration s'engage à fournir un service professionnel, équitable, efficace, courtois et utile et demande un engagement similaire de la part de ses prestataires. Une plainte est définie comme « *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 centre de rétention, notamment pendant une escorte. Des directives distinctes couvrent les procédures générales de gestion des plaintes du ministère de l'Intérieur britannique (Home Office) (Visas et immigration pour le Royaume-Uni, Service 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 résidant dans un centre de rétention, mais peuvent également être déposées par d'autres personnes ou groupes en leur nom.

4. Votre plainte doit être déposée dans un délai de trois mois à compter de la date de survenue d'un incident [12 mois en cas de plainte concernant des soins de santé en Angleterre]. Les plaintes reçues après cette période peuvent ne pas être acceptées, sauf en cas de circonstances exceptionnelles.

5. Les formulaires de plainte et les notes d'orientation sont disponibles dans plusieurs langues pour vous aider, mais si votre plainte est rédigée dans une autre langue que l'anglais, celle-ci devra être traduite. Par conséquent, cela peut nous prendre plus de temps pour vous répondre.

6. Veuillez donner autant de détails que possible sur votre plainte. Nous vous contacterons si nous avons besoin de plus d'informations.

7. Si vous êtes toujours détenu(e), le personnel du ministère de l'Intérieur et du sous-traitant sont disponibles pour vous aider à remplir le formulaire.

8. Vous devez fournir les coordonnées de toute personne qui a été témoin de l'incident pour lequel vous portez plainte ou qui était avec vous au moment de l'incident. Lorsque vous avez complété le formulaire, 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 rétention, les lieux de détention de courte durée et les salles de détention. Les boîtes sont ouvertes une fois par jour. Les formulaires de plainte complétés pendant un trajet escorté peuvent être remis au personnel qui les enverra au ministère de l'Intérieur. Lorsque les personnes détenues sont emmenées dans un centre de rétention (IRC, Immigration Removal Centre) ou un lieu de détention de courte durée (STHF, short-term holding facility) il doit leur être conseillé de déposer leur formulaire dans l'une des boîtes à plaintes jaunes à leur arrivée.

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

Vous pouvez aussi envoyer le formulaire directement à l'adresse suivante :

Detention Services Complaint Team
3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9 3RR.
Courriel : DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. Le dépôt d'une plainte n'affectera pas la décision relative à votre statut d'immigration et ne reportera pas la décision de vous admettre ou de vous expulser du Royaume-Uni.

Enquête sur votre plainte

10. 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.

11. 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. Il vous appartient de décider si vous voulez en parler à la police directement et le personnel peut vous conseiller sur la manière de procéder.

12. L'enquête sur votre plainte peut nécessiter que vous soyez interrogé(e). Si cela vous préoccupe, veuillez en parler au responsable du Service d'immigration de votre lieu de détention.

13. Lorsque nous vous écrivons au sujet de votre plainte, nos lettres seront rédigées en anglais uniquement. Vous pouvez demander au personnel, au Conseil de surveillance indépendant (Independent Monitoring Board) ou à des groupes d'aide sociale 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.

14. Nous traiterons votre plainte aussi rapidement que possible.

- a. Si l'affaire concerne un service fourni 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 gestion de la réponse sera attribuée à l'équipe pertinente et que vous ne serez pas contacté par l'équipe des plaintes relatives aux services de détention (Detention Services Complaint Team).
- d. Si le problème concerne des soins de santé ou un membre du personnel de santé pendant votre détention, vous pouvez porter plainte directement auprès du prestataire de soins de santé ou (pour les centres de détention en Angleterre) auprès de NHS England. 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 NHS England, 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 votre plainte.

15. Votre plainte fera l'objet d'une enquête approfondie, et la réponse expliquera ce que nous avons fait. Elle sera soit fondée (c.-à-d. que nous avons accepté votre plainte), soit fondée partiellement (c.-à-d. que nous avons accepté certaines parties de votre plainte), soit infondée (c.-à-d. que nous n'avons accepté aucune partie de votre plainte).

16. 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.

17. Voies de recours

Si votre plainte a été assignée comme **plainte relative à une dispensation de service ou une faute mineure** :

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse apportée à votre plainte, vous avez le droit de référer votre plainte à l'examineur indépendant des plaintes (IEC, Independent Examiner of Complaints), du ministère de l'Intérieur.

Les coordonnées de l'IEC seront indiquées dans la réponse à votre plainte. L'IEC ne peut pas traiter les plaintes portant sur votre statut d'immigration, notamment toute décision de vous expulser du Royaume-Uni, et ne peut pas non plus traiter les plaintes relatives aux soins de santé. Les plaintes de tiers déposées en votre nom seront prises en considération, à condition que vous ayez donné votre

consentement écrit. L'IEC n'acceptera pas d'enquêter sur une plainte tant qu'elle n'a pas fait l'objet d'une enquête approfondie en vertu de la procédure sur les plaintes exposée dans les présentes directives.

Si votre plainte a été assignée au service des normes professionnelles du ministère de l'Intérieur (Home Office Professional Standards Unit) comme **plainte pour faute grave** :

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse à votre plainte pour faute grave, vous avez le droit de soumettre votre plainte au médiateur des établissements pénitentiaires et de la probation (PPO, Prisons and Probation Ombudsman), qui est indépendant du ministère de l'Intérieur. Vous trouverez les coordonnées pour contacter le médiateur dans la réponse. Le médiateur ne peut pas effectuer d'enquête sur des affaires portant sur votre statut d'immigration, sur la décision de vous détenir ou

sur toute décision de vous expulser du Royaume-Uni. Le PPO n'acceptera pas de faire une enquête au sujet d'une plainte tant qu'elle n'a pas fait l'objet d'une enquête approfondie en vertu de la procédure de plainte exposée dans les présentes directives.

Si votre plainte était une **plainte relative à des soins de santé** :

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 England, dont les détails sont disponibles sur www.england.nhs.uk/contact-us/complaint. Cette procédure comprend des informations sur la manière de faire appel par le biais du médiateur indépendant du Parlement et des services de santé (PHSO, Parliamentary and Health Service Ombudsman). Si votre plainte concerne des soins de santé dispensés dans un centre de détention en Écosse ou en Irlande du Nord, la voie de recours est le médiateur des services publics écossais (pour les établissements de détention en Écosse) ou le médiateur des services publics d'Irlande du Nord (pour les établissements de détention en Irlande du Nord). Les détails sur la façon de faire remonter votre plainte seront fournis dans la lettre de réponse du prestataire de soins de santé chargé d'examiner votre plainte initiale.

18. Autres types de plaintes

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

Si votre plainte porte sur 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 de l'établissement où vous vous êtes rendu(e). Si vous déposez une telle plainte dans la boîte de plaintes jaune du service d'immigration du ministère de l'Intérieur d'un IRC, celle-ci sera envoyée de votre part au prestataire de soins de santé concerné. La remontée d'une telle plainte (lorsque vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse) se fait auprès du médiateur du Parlement et des services de santé (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). Leurs coordonnées vous seront fournies par l'organisation qui a effectué l'enquête et répondu à votre plainte.

La police :

Si votre plainte concerne le comportement d'agents de police, vous devez contacter le service de police responsable de l'emplacement géographique où l'incident s'est produit. Le site internet de la Commission indépendante des plaintes contre la police, l'IPCC (Independent Police Complaints Commission), indique comment déposer une plainte. En sélectionnant le service de police approprié, vous accéderez directement à la section des plaintes du site internet du service <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint>

Autres services du ministère de l'Intérieur (Home Office) :

Veillez 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.

19. Plaintes des enfants

Nous examinerons toutes les plaintes soumises par des enfants aussi sérieusement que nous le ferions pour une plainte soumise par un adulte. Des formulaires de plainte alternatifs sont disponibles pour les enfants dans tous les établissements où des enfants peuvent être détenus. Un membre du personnel peut aider les enfants à rédiger le formulaire de plainte.

Nom de famille :	Prénom(s) :
Date de naissance :	Nationalité :
Numéro de référence CID : Numéro de référence HO : Numéro NOMIS :	Lieu actuel (nom de l'IRC ou STHF, autre) :
Lieu où s'est produit l'incident auquel vous faites référence dans votre plainte (IRC, STHF, autre) :	
Coordonnées. Veuillez fournir un numéro de téléphone et une adresse électronique pour que nous puissions vous contacter si vous avez quitté le lieu de rétention avant d'avoir reçu une réponse à votre plainte.	

Le Conseil de surveillance indépendant (IMB) est une organisation non gouvernementale indépendante. Les membres sont chargés de superviser les conditions de détention des personnes détenues, leur bien-être et la façon dont le centre de détention opère. Souhaitez-vous que votre plainte soit transmise à l'IMB ?

Oui Non

S'agit-il d'une plainte relative aux services ou au 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

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'exercera aucune influence sur votre transfert ou non vers un autre centre de rétention.

Les détails de votre plainte :

Signature :

Date :