

**Autorité de conseil en matière d’immigration
(IAA)**

**Formulaire de plainte (Complaint Form)**

**Plainte concernant un conseiller en immigration (Immigration Adviser)**

**Formulaire de plainte**

À propos de vous

1. **Vos coordonnées (personne qui remplit le formulaire)**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom |  |
| Adresse |  |
| Adresse électronique |  |
| Numéro de téléphone |  |

1. **Déposez-vous la plainte au nom d’une autre personne ?**

*Oui Non*

Si oui, veuillez passer à la question 2.1

Si non, veuillez passer à la question 3

* 1. **Je dépose la plainte au nom de :**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom |  |
| Adresse |  |
| Adresse électronique |  |
| Numéro de téléphone |  |

Au sujet de votre conseiller en immigration

1. **Détails de l’organisation/du conseiller dont vous vous plaignez :**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du conseiller |  |
| Nom de l’organisation |  |
| Numéro de référence IAA(le cas échéant) |  |
| Adresse (y compris le code postal) |  |
| Adresse électronique |  |
| Numéro de téléphone |  |

1. **Détails de votre plainte (veuillez inclure autant d’informations que possible) :**
2. **Comment souhaitez-vous que votre plainte soit résolue ?**

Veuillez cocher les options pertinentes et ajouter tout détail supplémentaire ci-dessous :

* Renvoi des documents
* Remboursement

*En ce qui concerne les remboursements, veuillez noter que le IAA n’a que le pouvoir réglementaire de recommander à un conseiller d’effectuer un remboursement. Le IAA ne peut pas obliger le conseiller à effectuer un remboursement.*

* Amélioration du service
* Excuses
* Autres

|  |
| --- |
|  |

1. **Avez-vous déjà déposé une plainte auprès du conseiller ou de l’organisation ?**

*Oui Non*

Si oui, quelle en a été l’issue ?

Consentement et divulgation

1. **Divulgation du nom du client**

Le IAA examinera toutes les plaintes reçues. Cependant, votre plainte peut être affectée si nous ne pouvons pas divulguer l’identité du plaignant. Cela peut signifier que le IAA n’est pas en mesure de poursuivre l’examen de votre plainte.

***J’autorise le IAA à divulguer mon nom/le nom de la personne au nom de laquelle je dépose cette plainte, au conseiller/à l’organisation qui fait l’objet de la plainte ou à son organisme de réglementation (Veuillez cocher la case)***

*Oui Non*

1. **Consentement à partager le formulaire de plainte avec le conseiller/l’organisation**

Le IAA vous demande également l’autorisation de transmettre ce formulaire de plainte dûment rempli au conseiller/organisme (ou à son organisme de réglementation, le cas échéant) afin de s’assurer qu’il comprend bien votre plainte.

***J’autorise le IAA à divulguer le formulaire de plainte rempli au conseiller faisant l’objet de la plainte ou à son organisme de réglementation (veuillez cocher la case correspondante)***

*Oui Non*

1. **Comment avez-vous entendu parler du IAA ?** (à des fins de contrôle interne)

Ami/parent

Ministère de l’intérieur (Home Office)

Internet

IAA

CAB

DÉPUTÉ (MP)

Groupe communautaire

Médiateur juridique

Barreau/Autorité de régulation des avocats

Avocat

Autres

Comment soumettre votre plainte

Vous pouvez soumettre votre formulaire de plainte à le IAA de trois manières différentes :

1. Via le portail du IAA au [Portail des plaintes du IAA (IAA Complaints Portal)](https://portal.immigrationadviceauthority.gov.uk/s/complaints)

*C’est la méthode préférée pour s’assurer que votre plainte est enregistrée à temps et qu’elle est traitée conformément à nos directives*

1. Envoyez un e-mail à complaints@immigrationadviceauthority.gov.uk
2. Écrivez à l’adresse suivante :

Autorité de conseil en matière d’immigration (IAA)

L’équipe chargée des plaintes (Complaints Team)PO Box 567DartfordDA1 9WX