



Office of the  
**Refugee Applications  
Commissioner**

# Charte des clients



# Charte des clients

Au Bureau du Commissaire aux Demandeurs d'Asile (Office of the Refugee Applications Commissioner), nous nous engageons à fournir à nos clients un service de qualité. Cette charte décrit les standards des services que nous nous engageons à vous offrir.

## Nos engagements

### 1 Un service de qualité pour tous

Nous nous engageons à prendre en compte les besoins de tous nos clients quels que soient leurs antécédents, et en particulier, les besoins des groupes désignés par la législation d'équité.

### 2 Visites à nos bureaux

- Nos bureaux seront ouverts de 8h45 à 16h00 du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).
- Nous nous efforcerons de réduire au minimum, le temps d'attente dans le hall de réception.
- Si vous avez pris rendez-vous, nous vous recevrons dès votre arrivée.
- Nous traiterons votre visite poliment et aussi vite que possible.
- Nous garderons la réception et les salles d'attente propres et rangées, et nous améliorerons nos aménagements quand nécessaire.
- Nous vous fournirons un interprète si vous en avez besoin.
- Nous nous engageons à inspecter continuellement, et à améliorer l'accès pour nos clients à mobilité réduite.

### 3 Documents

- Nous nous engageons à vous fournir des documents (tels que formulaires et brochures d'information) sous la forme la plus claire possible, et dans une sélection de langues appropriées.

### 4 Renseignements téléphoniques

- Nous répondrons à vos appels de 9h15 à 17h30 du lundi au jeudi et de 9h15 à 17h15 le vendredi (sauf jours fériés).

- Nous traiterons votre appel poliment et aussi rapidement que possible.
- Votre interlocuteur devra donner son nom et spécifier dans quelle section il travaille.
- Si nous ne pouvons pas traiter votre requête immédiatement, nous vous en donnerons les raisons et nous arrangerons pour vous rappeler ou vous écrire aussi vite que possible.
- Si nous devons transférer votre appel, nous vous dirons à qui nous vous transférons et pourquoi.

## 5 Correspondance

- Nous accuserons réception de toute votre correspondance (lettre, e-mail ou fax) dans les cinq jours suivant réception.
- Nous vous enverrons une réponse complète dans les vingt jours ouvrables qui suivent ou, si cela n'est pas possible, nous vous enverrons une lettre expliquant notre position actuelle et les étapes suivantes.
- Vous trouverez sur toutes nos lettres le numéro de téléphone et le nom de la personne que vous pouvez contacter.
- Toutes nos lettres seront écrites dans un anglais simple et nous utiliserons des termes légaux et techniques seulement lorsque nécessaire.

## 6 Entretiens et décisions concernant les demandes d'asile

Si vous avez un entretien concernant votre demande d'asile, nous ferons les choses suivantes:

- Nous vous donnerons une note écrite stipulant la date et l'heure de votre entretien.
- Nous essaierons de répondre à tous vos besoins résultant des problèmes physiologiques ou de handicap dont vous nous avez avertis.
- Lors de votre entretien nous vous donnerons l'opportunité d'expliquer en détail votre cas et les craintes que vous pouvez avoir si vous deviez retourner dans votre pays.
- Durant le déroulement de l'entretien, nous prendrons en compte votre âge et sexe, ainsi que toute expérience traumatisante que vous avez pu subir.
- Si vous avez besoin d'un interprète pour votre entretien, nous vous en fournissons un.

- Nous étudierons votre cas de façon indépendante et juste.
- Nous prendrons une décision concernant votre demande dans les plus brefs délais après votre entretien.
- Nous vous donnerons par écrit notre décision, et nous vous dirons quelle est la prochaine étape dans le processus de demande d'asile. Par exemple, si votre demande n'est pas acceptée, nous vous informerons toutes les options d'appel auxquelles vous pouvez avoir recours.

**Vous trouverez plus d'informations à propos de l'entretien dans notre brochure d'information pour les demandeurs d'asile.**

## **7 Réclamations**

Vous avez le droit de faire une réclamation si le service que nous vous donnons ne remplit pas les standards décrits dans cette chartre ou si vous croyez que toute action ou décision que nous avons prise n'est pas en accord avec nos règles, notre pratique ou notre politique. Si vous désirez faire une réclamation, veuillez écrire à notre Responsable des Relations Clients (voir section 12 pour plus de détails).

Pour toutes réclamations que nous recevons, nous procèderons de la façon suivante:

- Nous confirmerons réception de votre plainte par courrier dans les cinq jours ouvrables suivants la réception de votre plainte.
- Nous l'étudierons en détail.
- Nous vous enverrons une réponse complète dans les vingt jours ouvrables ou, si cela n'est pas possible, nous vous informerons par lettre de notre position et des étapes suivantes.

Vous trouverez une copie de notre procédure de réclamations sur notre site Internet ([www.orac.ie](http://www.orac.ie)) ou vous pouvez contacter notre Centre de Service Clientèle par téléphone ou par e-mail (voir section 12 pour plus de détails).

**Veillez noter** que cette procédure de réclamations ne concerne pas nos décisions en matière de demandes d'asile ou la façon dont nous arrivons à ces décisions. Si, après votre entretien, votre demande est rejetée, vous pouvez faire appel à la Cour d'Appel des Réfugiés (Refugee Appeals Tribunal).

## 8 Consultation

Nous nous engageons à des consultations suivies avec des organisations non gouvernementales (ONG) diverses qui représentent les intérêts de nos clients. Ce processus formel de consultation implique le Comité des Relations Clients pour les ONG. Ce comité se réunit tous les six mois ou plus souvent lorsque nécessaire. Dans le cadre de notre engagement, nous consulterons régulièrement les membres de ce comité sur les sujets suivants:

- Les besoins et intérêts de nos clients.
- La variété et la qualité de nos services.
- La précision de l'information que nous fournissons.
- La qualité des documents que nous produisons.
- La qualité de la mise à disposition de nos services.
- Comment les changements dans les lois et réglementations affectent nos services.
- Les nouveaux services que nous prévoyons de mettre en place.

Nous continuerons également à tenir des réunions régulières avec les diverses organisations gouvernementales impliquées dans le processus de demande d'asile afin d'offrir un service de qualité.

## 9 A votre écoute

En complément de nos consultations avec les ONG, nous organiserons des enquêtes au moins deux fois par an afin de connaître vos commentaires et votre avis. Ces enquêtes font partie de notre processus pour améliorer et, lorsque nécessaire, changer notre service afin de continuer à satisfaire les besoins de nos clients.

Si vous désirez prendre part à nos enquêtes, veuillez écrire à notre Responsable des Relations Clients (voir section 12 pour plus de détails).

## 10 Confidentialité

Toutes les informations personnelles que vous nous donnez resteront confidentielles.

Nous pouvons transmettre vos renseignements à d'autres agences gouvernementales en accord avec l'Acte sur l'Immigration 2003 pour qu'elles puissent exercer leurs fonctions. Nous pouvons aussi transmettre vos renseignements au Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés en accord avec les termes de l'acte concernant les réfugiés de 1996 (tel qu'il a été amendé), et à d'autres pays appliquant la Réglementation de Dublin II ou la Convention de Dublin. La Réglementation de Dublin II et la Convention de Dublin constituent la base légale pour décider à quel Etat Membre de l'Union Européenne revient la responsabilité d'examiner une demande d'asile faite dans un autre Etat Membre (y compris l'Islande et la Norvège).

## 11 Notre site Internet

Nous nous engageons à ce que notre site Internet:

- soit mis à jour régulièrement,
- soit accessible aux personnes ayant des handicaps,
- et contienne des informations utiles à nos clients et autres organisations avec lesquelles nous travaillons.

Vos commentaires sur notre site Internet sont les bienvenues et vous pouvez les formuler en ligne.

*L'adresse de notre site Internet est: **www.orac.ie***

## 12 Comment nous contacter

### **The Office of the Refugee Applications Commissioner**

Timberlay House  
79/83 Lower Mount Street  
Dublin 2

*Numéro de téléphone: 01 602 8000*

*Numéro de téléphone à prix réduit: 1890 202 418*

*Fax: 01 602 8122*

*E-mail: [oracmail@orac.ie](mailto:oracmail@orac.ie)*