



1

Bureau du Commissaire pour les demandes de statut de réfugié

Procédure de plainte pour les clients

Notre engagement

Le Bureau du Commissaire pour les demandes de statut de réfugié s'engage à promouvoir la qualité, l'ouverture et la transparence dans tous les aspects du service à la clientèle. Le Bureau a pour objectif de répondre constamment à ces standards. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait des services que vous avez reçus, vous avez la possibilité de déposer une plainte par écrit. Nous nous engageons à traiter toutes les plaintes rapidement, minutieusement et équitablement.

Un accusé de réception sera envoyé dans les cinq jours ouvrables suivant réception de la plainte et une réponse détaillée dans les 20 jours ouvrables. Lorsque le respect de ces dates n'est pas possible, vous en serez informé et vous serez tenu au courant de la progression du traitement de votre plainte.

Lorsque cela est nécessaire, nous nous engageons également à veiller à ce que les causes des plaintes soient rectifiées pour que cela ne se répète pas à l'avenir.

Quels sont les problèmes concernés ?

Cette procédure concerne les plaintes en rapport avec le niveau et la qualité du service fourni par ce bureau, par exemple :

- les retards
- les erreurs
- un mauvais service à la clientèle – par exemple lorsque vous n'avez pas reçu le

niveau de service que ce Bureau s'était engagé à fournir dans son Plan d'action du service à la clientèle.

Quels sont les problèmes n'étant pas concernés ?

Les problèmes n'étant pas concernés par cette procédure incluent ;

- Les plaintes en cours de traitement au moment où cette procédure est entrée en vigueur.
- Les plaintes à l'encontre du processus décisionnel suivi par ce Bureau en rapport avec les demandes de statut de réfugié et pour lesquelles il existe une autorité d'appel indépendante et statutaire (la Cour d'appel pour les réfugiés)
- Les plaintes concernant des objets en cours de traitement, ou ayant fait l'objet d'un traitement, par un Tribunal (ou ayant été traités par un Tribunal).

Comment déposer une plainte ?

La première étape consiste à contacter l'agent de liaison avec la clientèle en utilisant l'un des moyens suivants pour lui réclamer un formulaire de plainte ;

- Par fax - **(01) 6388385**
- Par écrit - **Customer Liaison Officer, Office of the Refugee Applications Commissioner, 79/83 Lr. Mount Street, Dublin 2**
- Par mel : - **Oracmail@orac.ie**
- en utilisant notre site Internet pour réclamer un formulaire de plainte -

www.orac.ie

La deuxième étape consiste à s'assurer que le formulaire que vous avez reçu est bien rempli et signé avant de le renvoyer à ce bureau dans l'enveloppe **PRE-AFFRANCHIE** fournie. Il est important de bien noter que (i) tout formulaire reçu incomplet ou sans signature sera renvoyé à son émetteur pour qu'il le remplisse et le signe et (ii) tout individu se présentant en personne pour déposer une plainte se verra remettre un formulaire de plainte à remplir et à renvoyer.

Les plaintes reçues par écrit sans utiliser le formulaire de plainte officiel seront traitées (à condition qu'elles soient signées par le plaignant et qu'elles contiennent toutes les informations nécessaires). Il est cependant préférable d'utiliser le formulaire de plainte officiel afin de garantir que toutes les informations pertinentes sont mentionnées.

Les plaintes déposées par un représentant légal de la part d'un client ou par un tuteur de la part d'un mineur seront acceptées.

En règle générale, il ne sera pas possible d'enquêter sur des plaintes concernant des événements s'étant produits plus de six mois avant la date de dépôt de la plainte.

Plaintes déposées en irlandais ou dans une autre langue

Le Bureau du Commissaire pour les demandes de statut de réfugié s'engage à faire tous les efforts possibles pour traiter toutes les plaintes déposées en irlandais, le cas échéant. Vu la diversité de notre clientèle, les plaignants ont la possibilité de remplir le formulaire de plainte dans la langue qu'ils maîtrisent le mieux.

Que ferons-nous une fois que nous aurons reçu votre plainte ?

Une fois votre plainte reçue, nous nous engageons à ;

- vous envoyer un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables et à vous fournir un exemplaire de notre procédure de plainte.
- l'analyser minutieusement
- vous envoyer une réponse détaillée dans les 20 jours ouvrables après avoir reçu votre plainte et lorsque cela n'est pas possible, à vous tenir régulièrement informé de la progression du traitement de votre plainte.

- vous fournir une explication et/ou résoudre le problème faisant l'objet de la plainte, lorsque cela est possible.

Que faire si j'estime que la réponse n'est pas satisfaisante ?

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez reçue, vous pouvez demander à ce que le problème soit reconsidéré, dans les 10 jours ouvrables suivant la date de la réponse. Les demandes de reconsidération déposées au-delà de la période des 10 jours ne seront pas prises en compte.

Comment demander une reconsidération ?

Vous pouvez demander une reconsidération en écrivant à l'agent de liaison avec la clientèle (Customer Liaison Officer). Vous devrez mentionner la référence de la plainte en question et expliquer les raisons à l'origine de votre mécontentement au sujet de la décision que vous avez reçue.

Comment sera traitée ma demande de reconsidération ?

Votre demande de reconsidération ;

- fera l'objet d'un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables après l'avoir reçue
- sera prise en compte et étudiée par un agent autre que celui qui s'est occupé de votre plainte initiale
- fera l'objet d'une réponse dans les vingt jours ouvrables après l'avoir reçue et lorsque cela n'est pas possible, vous serez régulièrement informé de la progression du traitement de votre plainte.