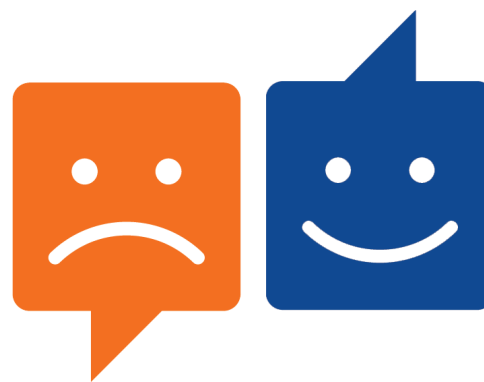


Commentaires et plaintes



Plaintes

Introduction

Le *Crown Prosecution Service* (CPS) (service des poursuites pénales) cherche à fournir le meilleur service possible et à bien faire les choses. Toutefois, il peut arriver que ce ne soit pas le cas.

Si vous n'êtes pas satisfait du service que nous avons fourni et si vous souhaitez déposer une plainte, vous devez suivre les conseils dans cette section de la brochure.

De quoi puis-je me plaindre ?

Vous pouvez vous plaindre de n'importe quel aspect de notre service.

Des informations limitées peuvent normalement uniquement être fournies dans les affaires en cours. Nous nous réservons le droit de ne pas traiter une plainte dans une affaire en cours si cela risque de compromettre les poursuites.

Nous ne pouvons pas faire de commentaires sur la conduite d'autres organisations telles que la police, les tribunaux ou la magistrature. Si vous avez une plainte contre une autre organisation, vous devez la déposer auprès de celle-ci. Une liste des numéros de téléphone pour ces organisations et d'autres organismes utiles se trouve dans la section « Coordonnées » à la fin de cette brochure.

Qui peut se plaindre ?

Nous traiterons votre plainte uniquement si vous avez été directement concerné par le service faisant l'objet de votre plainte. Dans les affaires, cela sera généralement la victime (ou dans les affaires où la victime est décédée, sa famille), un témoin, un défendeur* ou un avocat agissant en leur nom.

Vous pouvez nommer un représentant pour déposer la plainte en votre nom. Vous devrez donner votre **permission écrite** à ce représentant d'agir en votre nom. Nous serons en liaison avec le représentant et le traiterons comme s'il était le plaignant.

*La procédure de plaintes du CPS n'est pas un moyen pour les défendeurs de chercher à faire abandonner les poursuites contre eux ou à faire casser leur condamnation. Si vous êtes un défendeur dans cette situation, votre plainte ne sera pas examinée dans notre processus de plaintes. Vous devez consulter un avocat indépendant.

Si vous êtes un simple particulier sans rapport avec l'affaire pour laquelle vous souhaitez déposer plainte, vous avez le droit de recevoir une explication du responsable en charge de l'objet de la plainte. Votre plainte ne sera toutefois pas transmise dans notre procédure de plaintes.

De combien de temps est-ce que je dispose pour déposer une plainte ?

Nous examinerons uniquement les plaintes reçues **dans les six mois suivant** le sujet de la plainte. Si vous ne formulez pas votre plainte dans ce délai, nous n'examinerons pas votre plainte.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir reçu une réponse à votre plainte et que vous souhaitez poursuivre votre plainte, vous devez le faire **dans le mois qui suit**. Si vous ne poursuivez pas votre plainte dans ce délai, nous refuserons de réexaminer votre plainte.

Comment ma plainte sera-t-elle traitée et quel sera le résultat ?

Notre but est de traiter les plaintes avec sensibilité, justesse et confidentialité (dans la limite de nos obligations juridiques). Nous vous ferons savoir si votre plainte est maintenue, entièrement ou en partie, ou alors rejetée.

Si votre plainte est justifiée, nous vous présenterons nos excuses, nous essayerons si possible de redresser la situation et nous prendrons des mesures pour nous assurer que cela ne se reproduit pas. Toutefois, il n'est pas dans notre politique de payer des compensations aux simples particuliers.

Comment puis-je me plaindre ?

Vous pouvez vous plaindre par téléphone à un membre du personnel du CPS, par écrit (par lettre ou en remplissant le formulaire inclus dans cette brochure) ou sur notre site Web : www.cps.gov.uk

Bien que nous fassions notre possible pour résoudre votre plainte au téléphone, il se peut que nous vous demandions de formuler votre plainte par écrit (si nous ne sommes pas en mesure de clarifier la nature de votre plainte au téléphone ou si votre plainte

est d'une nature complexe par exemple). Toutes les plaintes en troisième phase **doivent** être formulées par écrit.

Si vous n'êtes pas en mesure de formuler votre plainte par écrit, nous serons heureux de la recevoir :

- en format audio ou vidéo ; ou
- par écrit par l'intermédiaire d'un ami, d'un membre de la famille, d'un avocat ou d'un membre d'un organisme non juridique local tel qu'un *Citizens' advice bureau* (CAB) (bureau de conseils aux citoyens) agissant en votre nom. Vous devrez fournir une permission écrite confirmant que le représentant a l'autorité d'agir en votre nom.

Quelles informations dois-je fournir ?

Afin de vous assurer que votre plainte est traitée d'une façon rapide et efficace, vous devez préciser que vous déposez une plainte selon notre procédure de plaintes et devez fournir toutes les informations concernant votre plainte.

Vous devez inclure votre :

- nom et prénom ;
- relation à l'objet de la plainte ; et
- adresse postale.

Si votre plainte concerne une affaire, vous devez également inclure :

- le(s) nom(s) du/des défendeur(s) ;
Veillez noter que nous avons besoin du/des nom(s) du/des défendeur(s) pour identifier l'affaire.
- la nature et la/les date(s) du/des délit(s) ;
- le lieu où le(s) délit(s) s'est/se sont produit(s) ;

- les forces de police qui ont enquêté sur le(s) délit(s) ; et
- le tribunal ou les tribunaux qui s'est ou se sont occupé(s) de l'affaire (si l'affaire est allée jusqu'au tribunal)

Si vous avez déjà essayé de résoudre vos soucis de façon non officielle avec le CPS, vous devez fournir les informations sur le membre du personnel du CPS qui vous a assisté.

Quand devrais-je recevoir une réponse ?

Nous essayons d'accuser réception de votre plainte **dans les trois jours ouvrables** suivant la réception.

Nous essayons de répondre aux plaintes aux phases un et deux **dans les 20 jours ouvrables** suivant la réception.

Nous essayons de répondre aux plaintes à la phase trois **dans les 40 jours ouvrables** suivant la réception.

Si cela n'est pas possible, nous vous contacterons pour expliquer pourquoi nous ne pouvons pas le faire et quand nous espérons pouvoir vous répondre.

Quelles sont les phases d'une procédure de plainte ?

Résolution non officielle

Beaucoup de personnes qui ne sont pas satisfaites du service qui leur a été fourni souhaiteront qu'on s'occupe du problème le plus vite possible. L'étape initiale consiste à contacter le bureau ou un membre du personnel qui s'est occupé de l'affaire. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre mécontentement, alors vous pouvez choisir de déposer une plainte officielle.

Première phase

Votre plainte sera tout d'abord dirigée vers le responsable approprié en charge de l'objet de la plainte. Concernant les plaintes relatives à notre travail, cela sera en général l'avocat en chef approprié. Ils examineront votre plainte et vous répondront.

Deuxième phase

Les plaintes non résolues seront renvoyées à un responsable plus haut placé. Concernant les plaintes relatives à notre travail, cela sera en général le *Chief Crown Prosecutor* (procureur principal de la Couronne). Ils examineront votre plainte et vous répondront.

Troisième phase

Les plaintes non résolues à la deuxième phase seront renvoyées à notre unité de correspondance (Correspondence Unit – CU). Ils examineront les questions que vous avez soulevées et vous expliqueront comment l'affaire sera traitée. Cela peut impliquer le renvoi de la plainte vers un autre membre du personnel qui l'examinera et vous répondra.

La CU n'examine généralement pas les plaintes concernant des affaires en cours car cela pourrait compromettre les poursuites.

Le bureau de l'Attorney General

Si vous avez épuisé notre procédure de plaintes mais demeurez néanmoins mécontent de la façon dont votre plainte a été traitée, vous pouvez envoyer votre plainte au bureau de l'Attorney General (AGO). L'AGO vérifiera que le CPS a suivi la politique et les directives de plainte correctement. **Il ne reconsidèrera toutefois pas les décisions juridiques.**

Commentaires

Le CPS encourage les simples particuliers à lui fournir leurs commentaires positifs ou négatifs sur ses politiques, procédures, services et performances. Votre avis sur votre expérience dans vos échanges avec nous ou votre opinion sur n'importe quel autre de nos services est très important pour nous.

N'importe quel particulier peut transmettre ses commentaires au CPS et il n'y a pas de limite de temps pour cela.

Nous noterons et analyserons vos commentaires afin de développer nos services pour qu'ils continuent à répondre aux besoins de la population.

- Si vous souhaitez nous transmettre des commentaires officiels, vous pouvez le faire :
- en remplissant le formulaire inclus dans cette brochure et en le renvoyant au coordinateur des plaintes/commentaires pour la région ou la direction appropriée ;
- par lettre au coordinateur des plaintes/commentaires pour la région ou la direction du CPS ;
- par téléphone ; ou
- sur notre site Web.

Des informations utiles supplémentaires telles que les coordonnées des bureaux régionaux se trouvent sur notre site Web. Alternativement, vous pouvez téléphoner au service des renseignements du CPS au 020 335 70899 pour obtenir ces informations.

Coordonnées

Des informations utiles, telles que les coordonnées des bureaux régionaux se trouvent sur notre site Web. www.cps.gov.uk

CONTACTS DU CROWN PROSECUTION SERVICE

Unité de correspondance du CPS (Correspondence Unit)

Tél. : 020 335 70899

E-mail pour les renseignements généraux :
enquiries@cps.gsi.gov.uk

Demandes concernant la loi sur la liberté d'information (Freedom of Information Act) et sur la loi de protection des données (Data Protection Act)

Tél. : 020 335 70000 (standard)

E-mail : FOIUnit@cps.gsi.gov.uk

Ressources humaines

Tél. : 020 335 70000 (standard)

E-mail : HR.Advice@cps.gsi.gov.uk

Tél. : 01512396388 (recrutement)

E-mail : Recruitment@cps.gsi.gov.uk

Politique

Tél. : 020 335 70000 (standard)

E-mail : HQPolicy@cps.vcgsi.gov.uk

Aquisition

Tél. : 020 335 70000 (standard)

E-mail : procurement@cps.gsi.gov.uk

Frais de témoin à charge

Tél. : 01924 205 221/261

E-mail : witness.expensesenquiry@cps.gsi.gov.uk

Publications

Tél. : 020 335 70913

E-mail : publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

Autres organisations utiles**Le bureau de l'Attorney General**

Tél. : 020 7271 2492

E-mail : correspondenceunit@attorneygeneral.gsi.gov.uk

Site Web : www.attorneygeneral.gov.uk

Ministère de l'Intérieur (Home Office)

Tél. : 020 7035 4848

E-mail : public.enquiries@homeoffice.gsi.gov.uk

Site Web : www.homeoffice.gov.uk

Commission indépendante de plaintes contre la police

Tél. : 08453 002 002

E-mail : enquiries@ipcc.gov.uk

Site Web : www.ipcc.gov.uk

Ministère de la Justice

Tél. : 020 3334 3555

E-mail : general.queries@justice.gsi.gov.uk

Site Web : www.justice.gov.uk

Soutien aux victimes (Victim Support)

Tél. : 0845 30 30 900

E-mail : supportline@victimsupport.org.uk

Site Web : www.victimsupport.org.uk

Conseils aux citoyens (Citizens Advice)

Trouver votre CAB régional :

www.citizensadvice.org.uk/index/getadvice

Site Web : www.citizensadvice.org.uk

*Vous devez remplir les sections indiquées**

Vos coordonnées

* Nom et prénom (M., Mme, Melle, autre) :

*Adresse postale :

Numéro de téléphone :

Adresse électronique :

*Type de remarque (cochez une case) : Plainte

Commentaires

Quel est le meilleur moyen pour nous de vous contacter si nécessaire ? (cochez une case) :

Lettre

Téléphone

E-mail

***Votre remarque :**

Veillez vous référer à la section « Quelles informations dois-je fournir ? » dans cette brochure ou sur notre site Web avant de remplir cette section.

Note : Si vous formulez une plainte au nom de quelqu'un d'autre, vous devez fournir la **permission écrite** d'agir en son nom.

Veillez plier, fermer et poster votre formulaire de remarque dûment rempli

Des copies supplémentaires de ce document et des informations sur les autres langues et formats sont disponibles auprès de :

CPS Communication Division

Tél. : 020 335 70913

E-mail : publicity.branch@cps.gsi.gov.uk

Pour plus d'informations concernant le *Crown Prosecution Service* et pour voir ou télécharger une copie électronique de cette politique, veuillez vous rendre sur notre site Web :

www.cps.gov.uk

Imprimé par Blackburns of Bolton