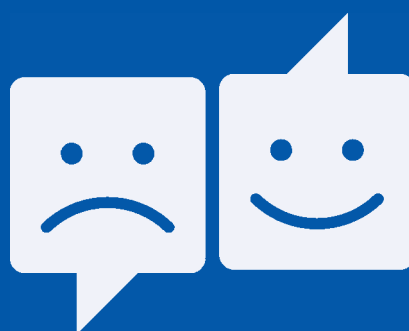




Commentaires et Plaintes



Commentaires et plaintes

Comment faire un commentaire ou déposer une plainte
au *Crown Prosecution Service*

Avril 2010

Politique de commentaires et de plaintes - « Vous répondre »

L'objectif et le rôle fondamentaux du *Crown Prosecution Service* (CPS) sont de traduire les délinquants en justice, d'aider à réduire le crime et la peur du crime, de promouvoir la confiance de la population dans les lois et de soutenir les victimes et les témoins. En faisant cela, nous nous engageons à fournir les normes de service les plus élevées possible aux communautés que nous servons.

Le but de cette politique

Nous nous engageons à donner aux personnes directement touchées par notre service l'occasion de nous dire si nous avons ou non répondu aux normes que nous avons établies et de répondre à leurs remarques d'une façon efficace et rapide. Nous reconnaissons qu'il est essentiel que la population ait l'assurance que nous l'écoutons. Nous accuserons réception de toute inquiétude que ces personnes peuvent avoir et les examinerons et nous essayerons de redresser la situation tant que faire se peut. Cette politique a pour but de s'assurer que les plaintes sont traitées avec sensibilité, justesse et minutie et que tous les commentaires (positifs et négatifs) sont bien pris en considération et suivis.

L'étendue de la politique

Cette politique s'applique aux plaintes et autres commentaires. Nous traiterons toute expression de mécontentement de la part d'un particulier qui a été directement concerné par le service que nous avons fourni comme une plainte*. Nous traiterons les plaintes conformément à la procédure présentée ci-dessous.

*une plainte peut être émise par la personne concernée ou en son nom par un représentant nommé, tel qu'un membre de la famille, un groupe de soutien ou un avocat. Une permission écrite doit être remise à la personne nommée pour agir au nom du plaignant et représenter ses intérêts.

Tout commentaire sur la façon dont nous pouvons améliorer notre service sera noté et utilisé pour améliorer le futur service.

En général, de simples demandes d'informations ne seront pas traitées comme une plainte ou un commentaire et n'entrent donc pas dans le cadre de cette politique.

Égalité d'accès et de traitement

Nous reconnaissons que si un simple particulier souhaite porter plainte ou fournir d'autres commentaires concernant le service qu'il a reçu de notre part, il doit pouvoir le faire facilement et simplement.

Nous souhaitons y parvenir par la publication d'informations relatives à notre politique et nos procédures sur notre site Web, dans des livrets et brochures, et grâce à la mise à disposition de formulaires papier et électroniques pour noter les plaintes et commentaires. Nous nous engageons à nous assurer que tous les utilisateurs de notre service ont le même accès à ces

informations et la possibilité, lorsque cela est possible, de communiquer de la façon qui leur convient le mieux.

Les plaintes seront traitées avec impartialité et confidentialité (dans la limite de nos obligations juridiques). Elles seront également traitées avec sensibilité, reconnaissant les besoins individuels. Il est possible toutefois possible que nous refusions de traiter : des plaintes grossières, une correspondance persistante ou des plaintes pour lesquelles notre procédure de plaintes officielle a été épuisée.

Travailler avec les autres

Nous sommes indépendants de la police bien que nous travaillions constamment en étroite collaboration avec elle. Lorsque la plainte semble concerner uniquement la police ou un autre organisme de justice pénale, nous fournirons les coordonnées pour traiter une telle plainte. Si la plainte concerne le CPS ou une autre agence, nous fournirons la réponse la plus complète possible et nous examinerons toujours s'il est possible de fournir une réponse coordonnée.

Apprendre et s'améliorer

Les plaintes et les commentaires nous donnent l'occasion d'en apprendre davantage sur le service que nous fournissons. Nous conserverons et analyserons les informations provenant des plaintes et commentaires que nous recevons, tant au niveau régional que national, pour façonner nos politiques, changer nos procédures et améliorer notre performance. Nous surveillerons la façon dont cette politique fonctionne. Nous fournirons de façon annuelle des informations sur notre performance.

Procédure de traitement des plaintes du CPS

Résolution non officielle

Nous reconnaissons que la plupart des personnes qui ne sont pas satisfaites du service qui leur a été fourni souhaiteront que leur problème soit examiné le plus vite possible. Par conséquent, la première étape pour un plaignant consiste à contacter le bureau régional, ou s'il est connu, le membre du personnel qui s'est occupé de l'affaire. Il est possible que la cause du mécontentement puisse être résolue immédiatement et nous essaierons d'y parvenir en fournissant une explication et, lorsque cela est approprié, une excuse ou d'autres résultats possibles et désirables.

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre une plainte immédiatement, nous nous en occuperons de la façon suivante. Toutefois, il se peut qu'il soit nécessaire de demander des informations supplémentaires afin de s'assurer que la plainte est bien comprise, minutieusement examinée et qu'une réponse complète est fournie à chaque phase de la procédure.

Phase 1

La plainte sera formellement enregistrée et examinée par un responsable régional dans le bureau à l'origine de la plainte. Si la plainte concerne une décision juridique, cela sera l'avocat en chef approprié.

Phase 2

Si le plaignant n'est toujours pas satisfait, tout problème non résolu sera examiné par un responsable plus haut placé. Pour les décisions juridiques, ce sera généralement le *Chief Crown Prosecutor* de la région concernée ou le directeur du bureau central approprié. Pour les décisions non juridiques, ce sera généralement le responsable régional ou le directeur du bureau central approprié. Ils fourniront une réponse supplémentaire dans les délais impartis.

Phase 3

Enfin, une plainte qui demeure non résolue sera renvoyée par l'intermédiaire de l'unité de correspondance (CU) au bureau central du CPS pour être examinée par le directeur des poursuites publiques, le directeur ou un responsable supérieur en leur nom. Il reviendra au plaignant de présenter les problèmes non résolus et d'expliquer pourquoi la plainte doit faire l'objet d'un examen supplémentaire. Une réponse à cette phase marque la fin de la procédure officielle de plaintes du CPS.

Le bureau de l'Attorney General

Si le plaignant n'est toujours pas satisfait de la façon dont la plainte a été traitée par le CPS, la plainte peut être renvoyée au bureau de l'Attorney General. Le but d'un tel renvoi n'est pas d'examiner des décisions juridiques mais de s'assurer que le CPS a bien suivi la procédure de plaintes.

Veillez noter que le bureau de l'Attorney General ne sera pas sollicité jusqu'à ce que la procédure de plaintes soit épuisée.

Délais impartis

Nous noterons et accuserons réception des plaintes à chaque phase du processus officiel le plus rapidement possible et, dans tous les cas, dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Notre but est de fournir une réponse complète le plus rapidement possible et dans tous les cas dans les 20 jours ouvrables. Lorsqu'une plainte en est à la troisième phase de la procédure de plaintes, notre objectif est d'y répondre dans les 40 jours ouvrables. Nous informerons le plaignant si nous sommes incapables de répondre dans ces délais.

Les plaintes doivent être formulées le plus rapidement possible et, dans tous les cas, dans les six mois suivant l'objet de la plainte. Si les plaignants ne sont toujours pas satisfaits et souhaitent faire passer leur plainte à la phase suivante de la procédure, ils doivent le faire dans le mois suivant la réponse. Nous refusons généralement de traiter les plaintes formulées en dehors de ces délais impartis.