

# Charte Client



October 2011

Client Charter - French

Le Scottish Refugee Council est une association caritative qui fournit des conseils impartiaux, une assistance et un soutien aux demandeurs d'asile et aux réfugiés d'Écosse. Nous sommes un organisme indépendant.

## **Vous êtes en droit de:**

- 1 bénéficier d'un service confidentiel gratuit ;
- 2 utiliser notre service d'assistance téléphonique gratuit ;
- 3 bénéficier d'un service de conseils et d'informations impartial ;
- 4 recevoir des informations concernant les modifications apportées aux politiques gouvernementales du Royaume-Uni et d'Écosse ;
- 5 bénéficier des services d'un interprète si nécessaire ;
- 6 demander à voir un travailleur social ou interprète de sexe masculin ou féminin, et nous essayerons de répondre à cette demande ; et
- 7 déposer une plainte si nous ne respectons pas les normes de service requises



## **Nos services sont limités:**

- 1 Nous offrons des services de conseils sans rendez-vous le lundi, mardi, jeudi et vendredi matin de 9h30 à 12h30. Le lundi, mardi, mercredi et vendredi après-midi de 14h00 à 16h00, nos services de conseils sont disponibles sur rendez-vous uniquement.
- 2 Nous ne sommes pas en mesure de garder vos enfants.
- 3 Nous ne sommes pas en mesure d'effectuer des visites à domicile.
- 4 Nous pouvons vous proposer différentes options, mais nous ne pouvons pas prendre les décisions à votre place. Notre rôle est de vous aider à être indépendant.

## **Tous les travailleurs sociaux du Scottish Refugee Council s'engagent à:**

- 1 être ponctuels. S'ils sont en retard, vous en serez informé(e). Les raisons de ce retard ne vous seront peut-être pas divulguées par souci de confidentialité ;
- 2 donner suite à vos appels téléphoniques sous 24 heures (à l'exception du week-end et des jours fériés) ; et
- 3 Vous fixer un nouveau rendez-vous dans les plus brefs délais si nous sommes contraints d'annuler un rendez-vous précédemment fixé.

## **Si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services:**

- 4 veuillez en informer votre conseiller afin de lui présenter le problème ;
- 5 si vous le souhaitez, vous pouvez faire part de vos inquiétudes à l'un des responsables du Scottish Refugee Council

## **Si ces solutions ne vous conviennent pas:**

demandez à avoir recours à la procédure de dépôt de plainte. Vous pouvez également faire votre réclamation au Bureau ou au Commissaire du Service d'Immigration (OISC): <http://www.oisc.gov.uk/>