

## Suggestions et plaintes

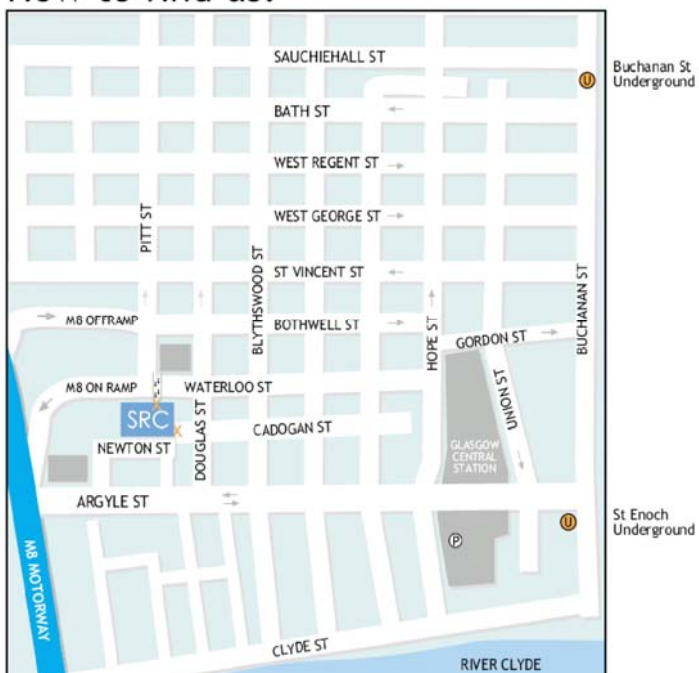
Nous considérons que votre opinion est importante. Veuillez remplir ce questionnaire pour que nous puissions continuer à améliorer nos services. Vous pouvez remplir ce questionnaire anonymement si vous le souhaitez.

Si vous souhaitez déposer une plainte, veuillez vous adresser à l'un de nos conseillers ou remplir un formulaire de plainte que vous pourrez vous procurer dans nos bureaux.

Les suggestions et les formulaires de plainte complétés peuvent être remis à l'un des membres du personnel ou placés dans la boîte à suggestions que vous trouverez dans nos bureaux.

Vous pouvez également faire une réclamation au Bureau du Commissaire des Services d'Immigration (OISC) : <http://www.oisc.gov.uk/>

## How to find us?



Scottish Refugee Council, 5 Cadogan Square, (170 Blythswood Court), Glasgow  
G2 7PH Tel: 0141 248 9799 Fax:0141 243 2499, [www.scottishrefugeecouncil.org.uk](http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk)  
Scottish Refugee Council is a charity registered in Scotland.  
Registered Charity: SC008639 OISC Reference: N2000100084

## Comment nous pouvons vous aider



Octobre 2011

5 Cadogan Square  
Glasgow  
G2 7PH

Tél. : 0800 085 6087 (numéro gratuit depuis une ligne fixe mais pas d'un portable)

Site Internet : [www.scottishrefugeecouncil.org.uk](http://www.scottishrefugeecouncil.org.uk)



## Completed by Scottish Refugee Council adviser:

Your name:

Référence du Scottish Refugee Council :

Référence du NASS ou Home Office:

## Heures d'Ouverture

Lundi, mardi, jeudi et vendredi services de conseils sans rendez-vous de 9h30 à 12h30

Lundi, mardi, mercredi et vendredi services de conseils sur rendez-vous uniquement de 14h00 à 16h00.

## Qui sommes-nous?

Le Scottish Refugee Council est une association caritative qui offre des conseils, des informations et son assistance aux demandeurs d'asile et aux réfugiés en Écosse.

Notre organisme ne dépend pas du gouvernement britannique ni du Ministère de l'Intérieur (Home Office). Nous offrons un service confidentiel et indépendant.

**Important:** Pour nous permettre de mieux vous aider, veuillez rapporter cette brochure, vos papiers du Home Office (IND) et tout autre document concernant votre demande à chaque fois que vous vous rendez à notre bureau.

## Comment nous pouvons vous aider

Nous respectons et apprécions la diversité et nous traitons tous les individus de manière équitable, avec dignité et considération.

Nous cherchons à procurer un environnement accueillant où notre personnel et les personnes qui font appel à nos services se sentent soutenus et en toute sécurité.

Nous offrons des conseils et des informations concernant le processus de demande d'asile, l'accès aux aides relatives à la demande d'asile (aide financière et logement), la vie en Écosse et d'autres sujets concernant l'asile. Nous pourrions vous référer à d'autres agences si nous estimons qu'elles répondront mieux à vos attentes et à vos besoins.

Si vous préférez parler à un conseiller ou un interprète homme ou femme, nous pourrions essayer de prendre les dispositions nécessaires. **En cas de grande affluence, nos conseillers peuvent être très sollicités, si nous voulons aider tout le monde, nous devons demander votre coopération.**

### Rappel

- Nous ne pouvons pas vous représenter dans votre demande d'asile. Seul un conseiller en immigration qualifié peut le faire. Toutefois, nous pouvons vous aider à trouver et à contacter un représentant légal qualifié.
- Nous ne pouvons pas offrir d'hébergement mais nous vous aiderons à faire toute demande de logement auquel vous avez droit.

### Interprètes

- Il est fortement déconseillé de demander à un ami ou à un membre de votre famille de traduire pour vous.
- Si besoin, un interprète sera mis à votre disposition à nos frais.
- Si vous ne pouvez pas venir à votre rendez-vous, veuillez nous prévenir pour annuler. Nous sommes une association caritative au budget limité. Si vous êtes en retard ou ne venez pas, nous devons tout de même payer l'interprète.
- Si vous venez à avoir un problème avec un interprète contacté par nos soins, veuillez en informer un conseiller.

### Enfants

- Vos enfants sont les bienvenus dans nos locaux mais il sera sans doute plus facile de parler à un conseiller si vous venez sans eux.
- Nous ne sommes pas en mesure de garder vos enfants durant votre rendez-vous. Vos enfants restent à tout moment sous votre entière responsabilité.
- Une table à langer est mise à disposition dans nos locaux.

## Comment utiliser nos services

### Services de conseils sans rendez-vous

- Si vous venez nous voir sans avoir pris rendez-vous, nous pourrions peut-être vous voir **si votre cas est urgent**, mais l'attente pourra être longue.
- Chaque cas est différent et certains sont plus urgents que d'autres. Cela signifie que des personnes qui sont arrivées après vous pourront être vues avant vous.
- Il se peut que nous ne puissions ni vous donner un rendez-vous, ni vous voir, c'est pourquoi nous vous recommandons d'utiliser les informations mises à votre disposition.

### Séances d'informations collectives

- Vous pourrez assister à des séances collectives pour en savoir plus sur le processus d'asile, vos droits et ce dont vous pouvez bénéficier. Nous vous expliquerons également comment accéder à certaines prestations et comment effectuer les demandes nécessaires.
- L'objectif de ces séances est de répondre à vos questions et de résoudre les problèmes ; il est recommandé que vous assistiez à une séance avant que nous vous fixions un rendez-vous.
- Veuillez vous adresser à l'un des membres de notre personnel afin de réserver votre place pour l'une de ces séances, ou appelez-nous au **0800 085 6087** (appel gratuit d'un poste fixe mais payant à partir d'un téléphone portable).

### Rendez-vous

- Vous devrez avoir pris rendez-vous si vous souhaitez parler à l'un de nos conseillers.
- Veuillez appeler notre ligne d'assistance téléphonique si vous souhaitez prendre rendez-vous : **Tel: 0800 085 6087 (numéro gratuit à partir d'un poste fixe mais payant à partir d'un téléphone portable)**
- Veuillez arriver à l'heure pour vos rendez-vous. Si vous êtes en retard nous ne pourrions probablement **pas** vous rencontrer et nous ne pourrions peut-être pas vous fixer de rendez-vous pour un autre jour.

### Comportement inacceptable

- Nous comprenons que les choses sont parfois difficiles et stressantes. Toutefois, il est inacceptable que les membres de notre personnel ou clients soient victimes de comportements menaçants, d'intimidation ou d'agression.
- Un tel comportement pourrait entraîner une interdiction d'entrer dans nos locaux et de bénéficier de nos services