

# Refugee Council information



French

## Comment faire une réclamation

October 2006

Le Conseil aux Réfugiés (Refugee Council) s'est engagé à proposer des services de grande qualité à l'ensemble de ses utilisateurs et utilisatrices. Cependant, nous sommes conscients que, parfois, nous ne pouvons pas toujours y réussir. Si vous n'êtes pas satisfait(e) des prestations qui vous ont été proposées par l'un des services du Conseil aux Réfugiés, vous pouvez faire une réclamation.

### Ce que vous pouvez faire

Il peut être possible de satisfaire à votre réclamation en ayant une discussion informelle avec le responsable du service concerné, afin de se mettre d'accord sur une solution pratique. Si cela ne fonctionne pas, ou si faire cela ne vous est pas aisé, vous pouvez faire une réclamation officielle.

### Comment faire une réclamation

Si vous souhaitez faire une réclamation officielle, remplissez le formulaire de réclamation et envoyez-le à l'agent des réclamations (Complaints Officer), à l'adresse indiquée ci-dessous. Ce formulaire est disponible dans l'ensemble de nos bureaux et vous pouvez le télécharger sur notre site Internet : <http://languages.refugeecouncil.org.uk/french>

Si vous êtes dans l'incapacité de faire votre réclamation par écrit, vous pouvez contacter l'agent des réclamations par téléphone ou le rencontrer en personne. Notez que faire une réclamation officielle n'aura aucune conséquence sur la façon dont nous vous traiterons à l'avenir.

### Comment remplir le formulaire

- Veuillez nous donner le plus de détails possible.
- Incluez l'heure et la date auxquelles le problème est survenu.

Veuillez envoyer le formulaire à :

**Complaints Officer, Refugee Council, 240-250 Ferndale Road, London SW9 8BB**  
Tel: 020 7346 6710

Si vous vous rendez dans l'un des bureaux du Conseil aux Réfugiés, vous pouvez glisser votre formulaire dans les urnes spécialement étiquetées. Vous pouvez également le remettre à l'un des membres du personnel ou à l'un de nos volontaires. Vous pouvez également nous le faxer au : 020 7346 6760.

### Que se passe-t-il ensuite ?

Lorsque nous recevrons votre réclamation, nous vous écrirons pour vous le faire savoir. Nous étudierons alors votre réclamation et nous vous informerons dans les 10 jours ouvrés qui suivent la réception de votre réclamation de la suite donnée. Si notre réponse ne vous satisfait pas, nous vous indiquerons les démarches supplémentaires que vous pouvez effectuer. Nous traiterons votre réclamation en toute confidentialité, à toutes les étapes de la procédure.

# Refugee Council

## complaints procedure



French

### Formulaire de réclamation

**Votre nom**

---

**Votre adresse et votre code postal où nous pouvons vous contacter**

---

---

**Votre numéro de téléphone**

---

Veillez indiquer ci-dessous la raison de votre réclamation, en donnant le plus de détails possible, y compris l'heure et la date auxquelles le problème est survenu. Auparavant, il peut s'avérer utile de notre brochure « Comment faire une réclamation ».

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Veillez ajouter des pages supplémentaires si nécessaire.

**Votre signature**

---

**Date**

---

Si vous vous trouvez dans un bureau du Conseil aux Réfugiés (Refugee Council), vous pouvez remettre ce formulaire à l'un des membres du personnel ou à l'un de nos volontaires. Vous pouvez également le glisser dans l'une des urnes spécialement étiquetées. Vous pouvez également le faxer au 020 7346 6760 ou bien encore l'envoyer par courrier à l'adresse suivante :

**Complaints Officer  
Refugee Council  
240-250 Ferndale Road  
London SW9 8BB**

Si vous souhaitez recevoir une documentation concernant la politique et les procédures de réclamation du Conseil aux Réfugiés, veuillez cocher cette case :