

# Le Médiateur et les plaintes concernant le système Direct Provision



Oifig an Ombudsman

Bureau de Médiateur

(Système irlandais de prise en charge des demandeurs d'asile en matière de logement).

**Cette fiche d'information vous explique comment vous pouvez déposer une plainte si vous vivez dans le centre d'hébergement du système Direct Provision (Système irlandais de prise en charge de demandeurs d'asile)**



**Que peut  
faire  
le Médiateur ?**

Pour ceux qui vivent dans le système Direct Provision, le Médiateur peut examiner les plaintes concernant :

- Les centres d'hébergement
- L'Agence d'accueil et d'intégration (RIA)

**Avant de déposer votre plainte auprès du Médiateur, vous devez avant tout vous plaindre auprès du responsable du centre d'hébergement.**



**À quel moment  
devrais-je  
me plaindre  
auprès  
du Médiateur ?**

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée par le responsable du centre, vous pouvez la déposer auprès de l'Agence d'accueil et d'intégration (RIA). Si vous demeurez insatisfait après l'examen de la RIA, vous pouvez contacter le Médiateur. Lorsque vous déposer une plainte au Médiateur, vous devez justifier des raisons pour lesquelles vous êtes insatisfait et pour lesquelles vous estimez que la situation doit être redressée.

Vous devriez soumettre une réclamation dans les 12 mois suivant l'action ou la décision qui vous a affecté. Cependant, même si 12 mois ont passé, nous devrions tout de même être en mesure de vous aider si vous justifiez d'une raison valable expliquant ce délai.



**Quels genres de  
plaintes puis-je  
déposer  
auprès du  
Médiateur ?**

**Le Médiateur peut examiner le type de plaintes suivantes :**

- Des décisions que vous estimez injustes et qui vous touchent de façon négative
- Absence de justifications claires des prises de décisions
- Absence de réponses ou délai de réponse à la requête trop long
- Les informations fournies sont incorrectes, imprécises ou erronées
- Mauvais traitement de vos plaintes

**Le Médiateur peut aussi examiner les plaintes qui concernent les services proposés par le Siège Décisionnel du RIA (l'Agence d'accueil et d'intégration) tels que :**

- Les standards d'hébergement
- Les repas
- L'entretien
- Les structures

**Le Médiateur ne peut pas examiner les décisions concernant :**

- Les demandes d'asiles
- La citoyenneté
- Le regroupement familial
- Les permis de séjour
- Les visas

De plus, sauf circonstances exceptionnelles, le Médiateur ne peut pas examiner votre plainte si vous avez engagé des procédures légales contre le centre d'hébergement ou le RIA pour la même plainte.

Vous pouvez cependant recevoir des conseils légaux concernant votre plainte et la déposer au Médiateur – du moment que des poursuites judiciaires n'ont pas encore été engagées. Appelez ou envoyez-nous un mail si vous n'êtes pas sûr.

**N'ayez pas peur de déposer plainte. Cette action n'affectera pas votre demande d'asile, ni votre demande de protection ou votre demande de permis de séjour.**



**Comment le Médiateur s'occupe-t-il de ma plainte ?**

Si nous pouvons examiner votre plainte nous vous demanderons de fournir toutes les informations à son sujet. En principe, nous demandons au centre d'hébergement et au RIA de nous transmettre les informations sur les problèmes concernés. Le regroupement des informations nécessite un certain temps avant que nous puissions prendre une décision concernant votre requête.

**Le Médiateur est un service gratuit qui s'occupe des plaintes de manière indépendante et impartiale.**



**Combien de temps sera nécessaire au Médiateur pour s'occuper de ma plainte ?**

Cela dépendra de votre plainte individuelle. Nous essaierons de compléter l'examen de votre demande dans un délai de trois à six mois.

Si votre dossier est plus compliqué, nous pourrions avoir besoin d'un délai plus long. Cependant, nous vous tiendrons informé de l'avancement de votre plainte.



**Est-il possible qu'une autre personne dépose une plainte au Médiateur en mon nom ?**

Oui, mais uniquement si vous leur avez accordé votre permission. De la même façon, si vous voulez déposer une plainte pour une autre personne, vous devez obtenir son autorisation.

**Vous devez d'abord essayer de résoudre le différend avec le service local aux plaintes. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de son issue, vous pouvez alors vous adresser au Médiateur.**



**Dois-je inclure quelque chose à mon dépôt de plainte ?**

Oui, vous devez joindre des copies de toutes les correspondances, rapports et tout autre détail ou toute autre communication ayant eu lieu entre vous et le centre d'hébergement ou le RIA.



**Le  
Médiateur est-il  
indépendant ?**

Oui, Le Médiateur s'occupe des plaintes de façon indépendante et impartiale lorsqu'il s'agit de prendre une décision concernant le centre d'hébergement ou le RIA, à savoir si leur action était juste et raisonnable.



**Combien  
devrais-je payer  
pour déposer  
ma plainte  
auprès du  
Médiateur ?**

Rien – Les services du Médiateur ne sont pas payants.

## Que se passe-t-il si la plainte concerne un enfant ou un mineur ?

Si la plainte concerne un enfant ou un mineur qui a été touché par une action, une inaction du centre d'hébergement ou du RIA, vous devrez vous adresser au service des mineurs du Médiateur (Ombudsman for Children's Office (OCO)).

Si vous n'êtes pas certain, par exemple, que la plainte concerne une personne qui est devenue majeure mais qui était mineure au moment des faits, vous devez contacter aussi bien le service du Médiateur que l'OCO afin de demander conseil.

## Comment déposer plainte au Médiateur ?



**Écrivez ou appelez :**  
**The Office of the Ombudsman**  
18 Lower Leeson Street  
Dublin 2



**Téléphone :**  
1890 22 30 30  
(Coût de l'appel peut varier)  
Ou 01 639 5600



**Email :**  
ombudsman@ombudsman.ie



**Site Web :**  
www.ombudsman.ie



**Contacter le Bureau de Médiateur pour les enfants**  
(Pour les plaintes concernant des mineurs)

**Ombudsman for Children**  
Millenium House  
52-56 Great Strand Street  
Dublin 1

**Téléphone** (appel  
gratuit) :  
1800 20 20 40  
Ou (01) 865 6800

**Email :**  
ococomplaint@oco.ie



## Services Accessibles

Si vous avez un handicap et avez besoin d'aide afin d'utiliser les services du Médiateur, contactez-nous pour organiser un entretien et discuter avec nos agents spécialisés.