



POLITIQUE SUR LES GRIEFS DES CLIENTS

Le texte qui suit explique votre droit de déposer une plainte auprès du Pennsylvania Immigration Resource Center (PIRC). Vous avez le droit de déposer une plainte si vous estimez que le PIRC a refusé à tort de vous fournir de l'aide ou si vous pensez que notre aide n'était pas efficace. Si vous n'êtes pas en mesure de déposer une plainte écrite, vous pouvez plutôt expliquer votre plainte en personne, par téléphone, ou nous pouvons vous aider à en déposer une. Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires au sujet de la Politique du PIRC sur les griefs des clients, nous serons heureux de vous les fournir.

VOS DROITS EN TANT QUE CLIENT PIRC

1. Tous les clients ont le droit d'être traités avec respect et dignité. Cela peut être interprété de manière à protéger et à promouvoir la dignité humaine et le respect de la dignité individuelle.
 2. Chaque client a le droit d'avoir accès à des services adaptés à ses besoins sans distinction de race, de religion, de sexe, d'origine ethnique, d'âge, de degré de handicap, de condition invalidante ou de statut juridique.
 3. Chaque client possède et conserve le droit de communiquer en toute confidentialité avec un avocat, un médecin personnel ou un membre du clergé.
 4. Aucun client ne doit jamais être négligé ou abusé sexuellement, physiquement, verbalement ou autrement.
- Chaque client a le droit d'exprimer ses propres croyances religieuses.
6. Chaque client a le droit de recevoir des services rapides, compétents et appropriés.
 7. Les dossiers de chaque client sont traités de façon confidentielle.
 8. Chaque client a le droit de faire valoir des griefs à l'égard de toute violation alléguée de ces droits déclarés des clients, ou de tout autre droit accordé par la loi par la suite.
 9. Aucun client ne peut faire l'objet de représailles ou être soumis à des conditions ou des services défavorables du seul fait qu'il ait fait valoir ses droits tels qu'énoncés dans la présente section, que ce soit en tout ou en partie.
 10. Les clients peuvent examiner leurs dossiers ou autoriser leur avocat ou d'autres personnes à le faire.
-

COMMENT DÉPOSER UN GRIEF

Si vous êtes déjà client du PIRC ou client d'un avocat bénévole du PIRC, ou si vous demandez simplement notre aide, vous avez le droit de déposer un grief écrit si vous êtes insatisfait de nos services. Vous pouvez demander qu'une personne de votre choix vous accompagne tout au long du processus.

PREMIÈRE ÉTAPE

Nous vous encourageons à discuter de tout grief ou de toute question avec le membre du personnel ou l'avocat bénévole concerné. De nombreux griefs peuvent être réglés rapidement dans le cadre de discussions entre le client et le membre du personnel ou l'avocat concerné, et un règlement ou un plan d'action satisfaisant pour les deux parties permet de régler le grief ou la question à ce palier. Aucune autre mesure, y compris des rapports écrits, n'est nécessaire.

DEUXIÈME ÉTAPE

1. En l'absence d'un accord entre les deux parties, vous pouvez passer à l'étape suivante avec un grief formel écrit en remplissant le formulaire de grief ou en écrivant une lettre adressée à l'Avocat gérant/Immigrant Survivors Project :

Avocat gérant (MAISP)
Immigrant Survivors Project
Pennsylvania Immigration Resource Center
PO box 20339,
York, PA 17402

Si vous ne pouvez pas nous présenter un grief écrit, vous pouvez nous le présenter verbalement (p. ex. par téléphone, en personne ou sur une bande sonore) ou nous demander de vous aider à rédiger votre grief. L'Avocat gérant/Immigrant Survivors Project (MAISP) examinera les faits et discutera du grief avec toutes les parties concernées. Le MAISP vous fournira une réponse écrite, y compris un aperçu des mesures à prendre, dans les quatorze (14) jours suivant le dépôt du grief, à moins d'un appel.

2. Le grief doit être entièrement réglé dans les quatorze (14) jours.

TROISIÈME ÉTAPE

1. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du MAISP, vous pouvez, dans les cinq (5) jours ouvrables, interjeter appel contre la décision du MAISP et passer à l'étape suivante en soumettant, par écrit, le grief original, accompagné de la réponse du MAISP, au directeur général (DG) :

Mary Studzinski, directrice générale
Pennsylvania Immigration Resource Center
PO box 20339,
York, PA 17402

Le DG examinera tous les documents soumis et mènera toute enquête nécessaire, y compris des entrevues avec toutes les parties concernées par le grief et d'autres membres du personnel, au besoin, pour prendre pleinement connaissance des faits.

3. Le DG informera le client de sa décision par écrit dans les cinq (5) jours suivant la date à laquelle il a reçu le grief écrit.

4. La décision du DG est finale.

5. Dans le cas où le MAISP ou le DG font l'objet du grief, le pouvoir décisionnel doit être délégué.

QUATRIEME ETAPE

1. Si votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez communiquer avec le Bureau des services aux victimes du PCCD pour obtenir une aide supplémentaire :

Mme Kathy Buckley
Gestionnaire, Programme des services d'aide aux victimes
Bureau des services d'aide aux victimes
Commission sur le Crime et la Délinquance
B.P Case 1167.
Harrisburg, Pennsylvania 17108-1167

(717) 265-8724
(717) 772 -4331 • Fax:
email: kabuckley@pa.gov

Si vous avez besoin de plus amples renseignements sur vos droits en vertu de cette politique, veuillez nous contacter.

DÉCLARATION D'INTENTION

Mission Le PIRC, un organisme sans but lucratif fondé sur la croyance en l'égalité d'accès à la justice, il œuvre pour la protection des droits des immigrants à la liberté et à l'égalité des chances aux États-Unis et à sauver la vie des immigrants les plus vulnérables et de leurs familles. Le PIRC offre une représentation juridique gratuite et efficace, des services juridiques, des conseils juridiques, de l'éducation et des services de défense des droits pour aider les immigrants à obtenir ou à protéger leur statut juridique.

Le PIRC croit que toutes les personnes méritent d'être traitées avec respect et dignité, et que chaque victime servie par le Comité doit avoir la possibilité de choisir son niveau de participation à ses services juridiques et de représentation.