

## **PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU S.C.J. PROTECTION INTERNATIONALE**

Tous les utilisateurs du Service de Conseil Juridique disposent d'un formulaire leur permettant de faire part de leur évaluation de l'attention qu'ils ont reçue, et ce de manière volontaire et anonyme.

Si, en outre, vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez le faire sur le même formulaire, en indiquant vos données personnelles et de contact.

La plainte sera examinée, les responsables du service établiront un bref rapport sur le service fourni et feront une évaluation de la raison de l'incident que vous aurez indiquée.

Le rapport sera transmis à la Direction des Services pour compléter les éléments d'information et élaborer la réponse.

Si les incidents reportés sont susceptibles de constituer une violation des droits humains, ils seront signalés au HCR.

Une liste actualisée sera mise à disposition avec la chronologie des plaintes reçues et l'état d'avancement de leur traitement.