Formulaire de plainte concernant un ressource contractuelle en services d'interprétation

Présenter une plainte à l'égard d'un ressource contractuelle en services d'interprétation (RCSI) qui n'a pas respecté les normes de conduite ou les normes de qualité de service qui s'appliquaient à elle pendant qu'elle fournissait ses services à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

Renseignements importants

Toute personne peut porter plainte contre une RCSI liée par contrat à la CISR, notamment :

- une partie à une procédure de la CISR;
- un conseil;
- un membre du personnel de la CISR;
- une organisation;
- un membre du public.

Si votre plainte vise plus d'une RCSI, veuillez présenter un formulaire distinct pour chacun d'elles.

Une plainte peut être déposée si une RCSI n'a pas respecté les obligations que lui impose le Code de conduite des entrepreneurs de services d'interprétation (le Code de conduite). Les attentes à l'égard des RCSI sont également décrites dans le Guide de l'interprète.

Pour en savoir plus sur le processus relatif aux plaintes, consultez le cadre d'assurance de la qualité concernant les ressources contractuelles en services d'interprétation.

Remarque: Les renseignements personnels qui seront consignés dans le présent formulaire seront conservés et protégés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et ne pourront être utilisés ni communiqués qu'en conformité avec cette loi et la *Loi sur l'accès à l'information*. En fournissant vos coordonnées à la fin du présent formulaire, vous consentez à ce qu'un représentant de la CISR communique avec vous si des renseignements supplémentaires sont nécessaires pour le traitement de votre plainte.

Veuillez utiliser le présent formulaire pour formuler votre plainte (ou rédiger une lettre ou un courriel) et l'envoyer à l'une des adresses suivantes, selon le cas :

- par courriel: irb.National.InterpreterProgram.Programmedesinterpretes.cisr@irb-cisr.gc.ca
- par la poste:

  Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
  Place Minto, Édifice Canada
  344, rue Slater, 12e étage
  Ottawa (Ontario) K1A 0K1

Renseignements sur la RCSI

Prénom :	Nom de famille :

Renseignements sur la procédure

Numéro de dossier (s'il est connu) ou nom du demandeur d'asile ou de la demandeure d'asile :

Date de la ou des procédures : (AAAA-MM-JJ):

Lieu de la ou des procédures de la CISR (s'il est connu) :

Détails de la plainte

Sélectionnez la ou les raisons pour lesquelles vous déposez une plainte à l'égard de la RCSI.

Vous devez fournir des détails clairs et précis pour chacune des raisons choisies.

Conduite et actions de la RCSI

☐ La RCSI ne s'est pas comportée avec courtoisie et discrétion et ne s'est pas tenue de manière convenable.

☐ Lors de la procédure, la RCSI ne se trouvait pas dans un endroit permettant d'assurer la confidentialité.

☐ La RCSI n'avait pas activé sa caméra.

Compétence de la RCSI

☐ La RCSI n'a pas fait preuve de compétence lorsqu'elle a interprété le contenu des procédures.

☐ La RCSI n'a pas informé la CISR qu'elle n'était plus en mesure d'assumer son rôle et ses responsabilités. Les responsabilités attendues des RCSI à la CISR sont décrites en détail dans le Guide de l'interprète.

☐ La RCSI n'a pas interprété ni traduit fidèlement et avec exactitude le contenu des procédures. Les RCSI sont tenues d'interpréter et de traduire le contenu des procédures sans paraphrase, exagération, omission, explication, ni expression d'opinion.

Conformité et absence de conflit d'intérêts

☐ La RCSI se trouvait en situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent.

Confidentialité

☐ La RCSI n'a pas protégé la confidentialité des renseignements obtenus dans le cadre de son travail pour la CISR.

En plus de ce qui précède, vous pouvez décrire dans vos propres mots l'objet de votre plainte contre la RCSI. Fournissez autant de détails que possible, y compris des exemples et des dates, si vous le pouvez.

Signature

Remplissez-vous le présent formulaire au nom d'une autre personne?

◯ Oui ◯ Non

Donnez les raisons pour lesquelles vous remplissez le présent formulaire au nom d'une autre personne (si cette personne vous autorise à les donner) :

Donnez le nom de la personne pour laquelle vous remplissez le présent formulaire (si cette personne vous autorise à le donner) :

Prénom :

Nom de famille :

Je soussigné(e), (prénom et nom de famille) _____ déclare que les renseignements fournis dans le présent formulaire sont, à ma connaissance, **véridiques** et **exacts**.

Signature:

Date (AAAA-MM-JJ):

Numéro de téléphone :

Adresse électronique :

Adresse postale :

Nom et numéro de la rue :

Numéro d'appartement/de bureau :

Ville :

Province :

Code postal :