

Médiateur pour les étudiants étrangers

Foire aux questions pour les étudiants et autres plaignants

Qu'est-ce qu'un médiateur ?

Un médiateur est une personne qui aide les gens qui ont des problèmes avec les entreprises et les corps d'état australiens. Il existe différents médiateurs pour les différentes entreprises et parties du gouvernement.

Les services du médiateur sont gratuits, indépendants et impartiaux – le médiateur ne prend pas parti.

Si le médiateur juge qu'une entreprise ou un corps d'état a commis une faute ou traité quelqu'un injustement, il peut recommander un remède. Le remède peut être, par exemple, des excuses, une meilleure information, une nouvelle décision, ou un remboursement.

Que fait le médiateur des étudiants étrangers ?

Le médiateur des étudiants étrangers examine les plaintes relatives aux problèmes que les étudiants étrangers ont avec l'éducation et la formation **privées** en Australie.

Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision ou d'une action adoptée par votre pourvoyeur d'éducation agréé, vous devez vous renseigner sur ses processus internes de plaintes et d'appels. Si vous vous plaignez auprès de votre pourvoyeur, et que vous n'êtes pas satisfait du résultat, vous pouvez vous plaindre auprès du médiateur.

Que se passe-t-il si j'ai une plainte contre un pourvoyeur d'éducation public ou gouvernemental ?

Vous devez contacter le [médiateur pour votre état ou territoire](#).

Qui peut se plaindre auprès du médiateur des étudiants étrangers ?

Les étudiants étrangers déjà en Australie, et les étudiants qui comptent venir bientôt, peuvent contacter le médiateur à propos d'une action ou décision adoptée par leur pourvoyeur d'éducation privé agréé en Australie. La famille ou les amis des étudiants étrangers, qui se soucient d'un problème rencontré par un étudiant étranger avec un pourvoyeur privé, peuvent aussi contacter le médiateur. Vous devez lui donner la permission de le faire.

De quoi puis-je me plaindre ?

Vous pouvez vous plaindre de votre pourvoyeur si vous pensez qu'il n'a pas suivi les règles correctement ou qu'il vous a traité injustement. L'objet des plaintes peut être :

- le refus d'admission à un cours
- les frais et remboursements
- les transferts des cours ou du pourvoyeur
- la progression du cours ou la présence
- l'annulation de l'inscription

- l'hébergement ou le travail organisé par votre pourvoyeur
- un conseil incorrect donné par un agent d'éducation.

Le médiateur des étudiants étrangers peut examiner les plaintes à l'encontre des agents d'éducation qui ont un accord avec un pourvoyeur pour le représenter en Australie ou à l'étranger.

Vous pouvez aussi vous plaindre si un pourvoyeur n'a pas agi ou met trop de temps à agir, par exemple s'il ne communique pas vos résultats dans les délais normaux, ou s'il ne fournit pas les services inclus dans votre accord écrit avec ce pourvoyeur.

Qu'est-ce qu'un étudiant étranger ?

Un étudiant étranger est une personne qui étudie en Australie sous un visa d'étudiant. Un étudiant étranger est aussi appelé un étudiant international.

Si vous êtes en Australie sous un visa d'étudiant, ou si vous comptez venir bientôt, vous pouvez contacter le médiateur des étudiants étrangers si vous avez un problème avec votre école, collège ou pourvoyeur d'éducation privé agréé.

Qu'est-ce qu'un pourvoyeur d'éducation ?

En Australie, les noms des différentes institutions d'éducation comprennent : école, collège, académie, institution, université, institute of Technical and Further Education (TAFE, institut d'éducation technique et pour adultes) et Registered Training Organisation (RTO, organisation de formation agréée). Ce sont tous des « pourvoyeurs d'éducation ».

Quelle est la différence entre les pourvoyeurs d'éducation publics et privés ?

Les pourvoyeurs d'éducation qui sont des entreprises privées se nomment « pourvoyeurs d'éducation **privés** ». Les pourvoyeurs d'éducation gouvernementaux se nomment « pourvoyeurs d'éducation **publics** ».

Qu'est-ce qu'un pourvoyeur d'éducation agréé ?

Tous les pourvoyeurs d'éducation doivent s'inscrire auprès du gouvernement australien sur le Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students (CRICOS, Registre du Commonwealth pour les institutions et cours pour les étudiants étrangers) avant de recruter des étudiants étrangers pour un cours. Vous pouvez vérifier si votre pourvoyeur d'éducation et votre cours sont inscrits en visitant le site web du CRISCO sur cricos.deewr.gov.au

Est-ce que quelqu'un d'autre peut contacter le médiateur pour moi ?

Oui. Vous pouvez demander à quelqu'un d'autre, comme un ami ou un membre de votre famille, de contacter le médiateur pour vous. Vous devez lui donner la permission de le faire.

Si tout un groupe d'étudiants étrangers a le même problème, il peut déposer une plainte commune auprès du médiateur.

Dois-je donner mon nom lorsque je dépose une plainte ?

Non. Vous pouvez nous exposer un problème sans nous donner votre nom et vos coordonnées – cela s'appelle une plainte anonyme.

Nous essayerons quand même d'examiner votre plainte, mais nous pourrions être dans l'incapacité de vous dire ce qu'il s'est passé. Et selon la nature du problème, nous pourrions être dans l'incapacité de l'examiner sans savoir qui a rencontré le problème.

Comment le médiateur va-t-il examiner ma plainte ?

Lorsque vous nous contactez à propos d'un problème, nous le prenons soigneusement en considération pour voir si nous pouvons vous aider. Dans certains cas, le médiateur peut décider de ne pas examiner une plainte. Ceci peut être dû au fait que :

- vous ne vous êtes pas plaint à votre pourvoyeur d'éducation d'abord, ou
- une autre organisation est plus capable de vous aider.

Si nous décidons de **ne pas** examiner, nous vous dirons pourquoi.

Si nous **décidons** d'examiner votre plainte, nous contacterons votre pourvoyeur pour lui demander ce qu'il s'est passé. Quand nous aurons reçu toute l'information dont nous avons besoin, nous déciderons si votre pourvoyeur d'éducation a suivi ses règles, politiques et procédures correctement et s'il vous a traité justement. Nous vous dirons ce que nous avons décidé et pourquoi.

Le médiateur ne peut pas prendre de décisions sur les mérites académiques. Par exemple, si votre pourvoyeur a décidé que vous n'avez pas satisfait les critères de progrès d'un cours ou de participation à ce cours, nous ne pouvons pas prendre une nouvelle décision à ce sujet. Nous pouvons plutôt nous assurer que votre pourvoyeur d'éducation a suivi les règles correctement pour prendre sa décision et qu'il vous a traité justement.

Combien de temps prendra l'examen de ma plainte ?

Le temps nécessaire à l'examen d'une plainte varie. Certains problèmes sont simples à résoudre alors que d'autres sont plus complexes et prennent plus de temps à examiner. Nous vous tiendrons au courant des progrès de votre plainte.

Que peut faire le médiateur pour résoudre mon problème ?

Si nous trouvons que votre pourvoyeur d'éducation a commis une erreur ou agi injustement, nous pouvons lui demander par exemple :

- de s'excuser
- de changer ou reconsidérer une décision
- de donner de meilleurs renseignements
- d'améliorer une politique ou une procédure
- de fournir un remboursement
- d'agir différemment

Est-ce que l'information que je donnerai au médiateur restera confidentielle ?

Pour examiner un problème, le médiateur des étudiants étrangers donnera en général quelques renseignements sur la plainte au pourvoyeur pour découvrir ce qu'il s'est passé. Ceci comprend votre nom et une description de votre plainte, sauf si vous nous avez demandé de ne pas fournir de détails spécifiques.

Nous traiterons votre information avec confidentialité et respect, et nous collectons, enregistrons et divulguons votre information personnelle uniquement en accord avec les lois australiennes sur la confidentialité.

Est-ce que mon pourvoyeur peut me signaler à l'Immigration pour m'être plaint au médiateur des étudiants étrangers ?

Non, vous ne pouvez pas être signalé à l'Immigration pour vous être plaint au médiateur.

Si je me plains au médiateur des étudiants étrangers, cela empêche-t-il mon pourvoyeur de me signaler à l'Immigration ?

Si vous vous plaignez de l'intention de vous signaler pour des progrès ou une présence insuffisants dans le cours, votre pourvoyeur doit attendre que l'examen par le médiateur soit terminé avant de vous signaler.

Votre pourvoyeur doit aussi maintenir votre enregistrement tant que le médiateur examine votre plainte.

Le médiateur vous fera savoir ainsi qu'à votre pourvoyeur quand commence et finit l'examen de la plainte. Selon la décision, votre pourvoyeur peut encore être obligé de vous signaler.

Si vous vous plaignez d'autres problèmes, votre pourvoyeur peut ne pas avoir à attendre la décision du médiateur sur l'examen de la plainte avant de vous signaler.

Si vous pensez que votre pourvoyeur vous a déjà signalé, vous devez contacter immédiatement le Department of Immigration and Citizenship (DIAC, Département de l'immigration et de la citoyenneté) pour discuter de votre visa. Voir: www.immi.gov.au pour les coordonnées.

Si vous n'êtes pas sûr à qui vous adresser, contactez le médiateur pour vous renseigner.