

Comment déposer
une plainte auprès
du médiateur
national ?



Le médiateur national (Commonwealth Ombudsman) enquête sur les plaintes concernant les mesures administratives prises par les organismes gouvernementaux australiens et des entreprises du secteur privé habilitées.

En quoi le Commonwealth Ombudsman peut-il vous aider ?

Si vous pensez avoir fait l'objet d'un traitement arbitraire, vous pouvez déposer une plainte au bureau du médiateur national.

Les plaintes peuvent, entre autres, concerner :

- > Des **agences** prestataires de services, comme celles chargées du versement de prestations sociales ou de pensions alimentaires, de services de soins fédéraux ou de transport.
- > Des **services** fournis par des entreprises privées, au nom du gouvernement australien.
- > La **liberté d'information**, par exemple, des retards dans le traitement de demandes afférentes à la liberté d'information.
- > La **police nationale australienne** (Australian Federal Police, ou AFP) : il peut s'agir d'agissements de policiers ou bien de politiques, pratiques et procédures mises en œuvre par l'AFP en tant qu'agence gouvernementale.
- > Les **services postaux** : Australia Post (la poste australienne) et les entreprises de postes privées inscrites auprès du médiateur du secteur des postes (Postal Industry Ombudsman, PIO).
- > Les **assurances de santé privées** : assurés, mutuelles, hôpitaux privés ou médecins. Les plaintes doivent être en lien avec un contrat d'assurance santé.
- > Des situations dans lesquelles se trouvent des **étudiants étrangers** : problèmes rencontrés avec des universités ou des établissements scolaires privés australiens. Toute personne peut déposer une plainte, qu'elle ait ou non le statut d'étudiant au moment du dépôt de sa plainte.
- > Le **Territoire de la capitale de l'Australie (ACT)** : les mesures administratives prises par le gouvernement du Territoire de la capitale de l'Australie.

Comment déposer une plainte ?

Adressez-vous avant tout au bureau des plaintes de l'organisme en question pour tenter de résoudre le problème par son intermédiaire. Si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, contactez-nous.

Que se passe-t-il quand vous déposez une plainte chez nous ?

Nous traitons votre plainte avec grand soin et dans les plus brefs délais. Il se peut que nous vous demandions de fournir davantage d'informations, comme des lettres ou d'autres documents, voire de faire votre plainte par écrit.





Contactez-nous

Par téléphone

Composez le **1300 362 072** du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures (heure de l'Est en Australie).

Sur internet

Rendez-vous sur le site **www.ombudsman.gov.au**

Par courrier

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

Les services suivants sont à votre disposition pour vous accompagner dans le dépôt de votre plainte.

Si vous ne parlez pas bien l'anglais, le service de traduction et d'interprétation (Translating and Interpreting Service, TIS) peut vous aider au **131 450**.

Si vous êtes malentendant, malvoyant ou avez des troubles de l'élocution, un service de téléscripneur (TTY) est à votre disposition par l'intermédiaire du National Relay Service au **133 677**.

LES SERVICES DU MÉDIATEUR NATIONAL SONT GRATUITS.