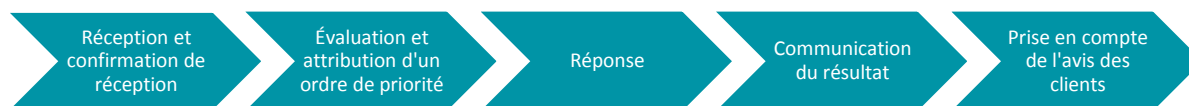


# Gestion des commentaires et des réclamations par le FWO



## 1ère étape : réception et confirmation de réception

Vous pouvez faire part de vos commentaires et réclamations au Fair Work Ombudsman (FWO) en remplissant le formulaire en ligne que vous trouverez à la page [www.fairwork.gov.au/feedback](http://www.fairwork.gov.au/feedback).

En règle générale, nous vous enverrons une confirmation de réception sous deux jours ouvrables et, dans la mesure du possible, votre cas sera traité dans ce délai.

Dans la mesure du possible, mieux vaut soumettre votre demande de révision dans les 28 jours à compter de la décision initiale ou, en cas de réclamation concernant un service, dans les trois mois suivant le contact.

## 2e étape : évaluation et attribution d'un ordre de priorité

Sur réception d'un commentaire ou d'une réclamation, nous déterminons comment traiter le cas au mieux selon :

- la gravité de l'allégation ou du conflit ;
- le délai écoulé depuis l'apparition du problème ;
- que vous avez ou non essayé de résoudre le problème auparavant ;
- votre vulnérabilité ;
- l'existence d'un problème systémique ou administratif.

En général, nous sommes en mesure de vous répondre plus rapidement si vous nous fournissez une explication claire des problèmes et toutes les informations pertinentes.

## 3e étape : réponse

Suite à l'évaluation, nous déterminerons une réponse visant à obtenir le meilleur résultat possible. Il peut s'agir du transfert de votre réclamation à un échelon supérieur ou de l'évaluation indépendante d'une décision du FWO par une autre division.

Nous veillons à l'impartialité de la procédure en rassemblant tous les faits et données pertinents pour cerner au mieux le problème. Pour cela, nous pouvons :

- vous demander de fournir des informations complémentaires et de nous communiquer vos attentes en matière de résultats ;
- notifier toutes les parties concernées et leur demander leur version des faits et les informations correspondantes ;
- contacter d'autres parties pour leur demander des informations ou des preuves pouvant nous aider à trouver une solution.

## 4e étape : communication du résultat

Nous vous tiendrons au courant de la progression du traitement de votre demande, notamment de toute action entreprise et du résultat. Les actions du FWO peuvent prendre les formes suivantes :

- reconnaissance du problème ;
- transfert du dossier à la division compétente ou à une autre administration, engagement d'une procédure juridique spécifique ou mise en œuvre d'un autre processus/mécanisme ;
- fourniture d'informations complémentaires ou d'une aide ;
- présentation d'excuses ;
- réévaluation d'une décision ;
- révision indépendante d'une décision.

### **5<sup>e</sup> étape : prise en compte de l'avis des clients**

Les commentaires et les réclamations sont catégorisés et consignés. Ces informations nous aident à améliorer les expériences et la satisfaction de nos clients.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre commentaire ou votre réclamation, vous avez la possibilité de vous adresser au Commonwealth Ombudsman par l'intermédiaire du site [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au).