



Fair Work
OMBUDSMAN

Politique de gestion des retours d'information et des réclamations



Sommaire

Sommaire	2
Objectif de la politique.....	3
Champ d'application	3
Retour d'information	3
Réclamations concernant le service	3
Demande de révision	4
Exclusions.....	4
Pour déposer un retour d'information ou une réclamation.....	4
Comment gérons-nous les retours d'information et les réclamations ?.....	5
Recevoir et accuser réception	5
Évaluer	5
Action	6
Vie privée	6
Options supplémentaires de retour d'information	7
Documents associés.....	7

Objectif de la politique

L'organisme de médiation pour l'équité dans le travail (Fair Work Ombudsman, FWO) est une agence statutaire indépendante créée par la Loi sur le travail équitable de 2009 (Cth) (Loi FW). L'objectif de la Politique en matière de retours d'information et des réclamations (Politique) est de fournir des informations simples et claires sur la manière dont le FWO répond aux retours d'information et aux réclamations concernant ses services.

Le FWO s'engage à améliorer ses services. Les retours d'information nous aident à améliorer nos services et à répondre aux besoins et aux attentes de la communauté. Les retours d'information et les réclamations fournissent des informations précieuses que nous pouvons utiliser pour améliorer les expériences et la satisfaction des clients à l'avenir, et nous aident à savoir ce que nous faisons bien et quels changements nous devons apporter.

Les retours d'information et les réclamations sont gérés par une équipe distincte au sein du FWO, qui est chargée d'examiner les compliments ou les revendications concernant les services offerts par le FWO.

Champ d'application

Vous pouvez contacter le FWO pour lui faire part de vos retours d'information, d'une réclamation concernant un service ou d'une demande de révision de votre dossier :



Retour d'information

Un retour d'information est un commentaire sur les services du FWO émanant de clients ou d'autres parties externes pour lequel aucune action et/ou réponse n'est attendue. Il peut s'agir de votre niveau de satisfaction ou d'insatisfaction concernant votre demande de renseignements auprès de la Fair Work Infoline ou des informations que vous avez lues sur notre site Web [fairwork.gov.au](https://www.fairwork.gov.au).

Le retour d'information que vous nous fournissez nous aide à identifier tout problème général ou spécifique concernant des améliorations potentielles du service, à vérifier que nous avons agi conformément à la [Politique de conformité et d'application du FWO](#), et à garantir que les informations contenues sur [fairwork.gov.au](https://www.fairwork.gov.au) sont exactes et utiles à la communauté.

Réclamations concernant le service

Si vous estimez que nous n'avons pas répondu à vos attentes ou que nous ne nous sommes pas comportés comme indiqué dans notre [Charte du service clientèle](#), nous défendons votre droit à déposer une réclamation. Les réclamations relatives aux services sont l'expression d'un mécontentement à l'égard d'un aspect de notre service, pour lequel une réponse ou un résultat est attendu. Par exemple, lorsque vous nous faites savoir que vous ne pouvez pas trouver votre taux de rémunération parce que le site Web ne

fonctionne pas, que vous avez des difficultés à vous connecter à « Mon compte » ou qu'un membre du personnel du FWO n'a pas agi de manière appropriée pour vous aider dans votre demande.

Demande de révision

Une demande de révision est l'expression d'un mécontentement lorsque vous souhaitez que le FWO réévalue une décision et examine si votre affaire a été traitée conformément aux processus et politiques de l'Office. Par exemple, vous pouvez nous demander de réexaminer le résultat d'une enquête ou une décision de ne pas prendre de mesures supplémentaires en rapport avec une demande d'assistance¹.

Il est important de savoir que cela ne signifie pas que votre dossier sera transmis pour une enquête plus approfondie ou une action de conformité. Toutefois, nous examinerons et évaluerons si la procédure pertinente a été appliquée et si l'affaire a été traitée de manière professionnelle.

Exclusions

La présente politique ne s'applique pas :

- aux questions mineures soulevées directement avec un membre du personnel du FWO ou son chef d'équipe, qui peuvent être abordées lors d'une conversation normale
- au contenu d'un avis de conformité ou à la sanction associée à un avis d'infraction
- aux affaires courantes/en cours du FWO
- aux questions traitées précédemment/actuellement par une agence externe ou un tribunal.

Les demandes de service général ne sont pas gérées dans le cadre de la fonction de retour d'information et de réclamation. Pour obtenir des conseils généraux sur les relations sur le lieu de travail ou une assistance concernant un conflit sur le lieu de travail, veuillez soumettre une [demande en ligne](#).

Pour déposer un retour d'information ou une réclamation

Nous pouvons accepter les retours d'information et les réclamations par n'importe quel moyen, mais nous vous encourageons à utiliser le [formulaire en ligne](#) du FWO. Cela nous aide à nous assurer que le retour d'information est géré de manière centralisée dans notre système de gestion des cas.

Lorsque vous déposez un retour d'information ou une réclamation, veuillez fournir suffisamment d'informations pour que nous puissions comprendre vos préoccupations. Nous vous demandons de bien vouloir :

- fournir un numéro de référence de la demande ou un numéro d'affaire
- fournir les principaux éléments (ce qui s'est passé, quand la situation s'est produite, qui était impliqué)
- fournir toutes les informations pertinentes relatives à votre interaction avec le FWO, et
- nous faire savoir quelle partie du processus n'a pas été suivie ou exécutée correctement.

Que pouvez-vous attendre de nous ?

- Nous vous traiterons avec courtoisie, considération et respect.
- Nous sommes à l'écoute de vos préoccupations.
- Nous prendrons des mesures raisonnables pour résoudre votre problème.
- Nous vous tiendrons informés de l'avancement de vos démarches.

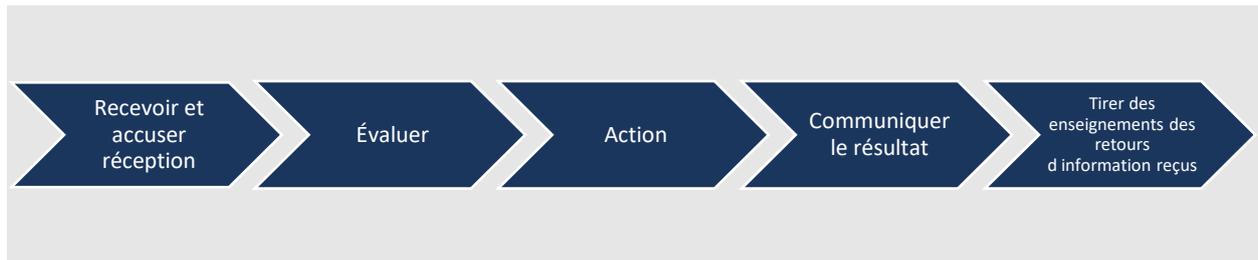
¹ On parle de demande d'assistance lorsqu'une personne sollicite une aide qui va au-delà de la délivrance d'un conseil.

- Nous nous excuserons si nous avons commis une erreur.

Ce que nous attendons de vous :

- Que vous participiez activement, par exemple en coopérant à toute demande d'information ou de preuve.
- Que vous communiquiez avec nous de manière respectueuse. Que vous adoptiez une conduite et un discours respectueux, sans menaces ou propos abusifs.
- Qu'après avoir fourni le retour d'information ou la réclamation initiale, vos demandes de suivi demeurent raisonnables.

Comment gérons-nous les retours d'information et les réclamations ?



Recevoir et accuser réception

Nous accuserons réception de tous les retours d'information et des réclamations, généralement dans un délai de deux jours ouvrables. Si nécessaire, nous vous donnerons également la possibilité de fournir des informations complémentaires relatives à votre affaire.

Les retours d'information et les réclamations en temps utile nous aident à répondre et à mieux gérer les problèmes et l'évolution des besoins. Soumettre un problème tardivement peut avoir un impact sur les résultats potentiels ou les solutions possibles. Dans la mesure du possible, une demande de révision doit être déposée dans les 28 jours suivant la décision initiale.

Évaluer

Tous les retours d'information et les réclamations seront traités de manière équitable et impartiale. L'évaluation de ces questions sera basée sur les informations et les preuves disponibles. Si le retour d'information est anonyme, il sera examiné et pris en compte pour les possibilités d'amélioration de l'activité, mais aucune autre mesure ne sera prise.

Lors de l'évaluation des retours d'information et des réclamations, nous prenons en compte toutes les circonstances pertinentes, notamment :

- la gravité de l'allégation ou du problème
- Le fait que la décision prise par le FWO ait été communiquée de manière efficace
- le temps écoulé depuis l'apparition du problème
- tout caractère sensible associé au dossier
- le fait qu'il y ait un problème systémique ou administratif.

Nous n'acceptons pas les retours d'information ou les réclamations lorsque :

- les allégations ne relèvent pas du champ d'application de la présente politique
- la plainte est abusive et/ou a déjà été déposée et traitée de manière appropriée

- d'autres processus sont en place pour répondre au problème (comme la contestation du contenu ou l'émission d'un avis de conformité), ou
- un examen de la question a déjà été effectué.

Dans certaines circonstances, nous pouvons décider de ne pas entreprendre une demande de révision de votre réclamation. Dans ce cas, nous vous expliquerons pourquoi et vous donnerons la possibilité de fournir des informations complémentaires.

Action

Toutes les questions sont enregistrées dans notre système de gestion des clients, et toutes les décisions sont consignées afin de garantir une approche transparente, responsable et cohérente de la gestion des retours d'information et des réclamations.

Nous garantissons l'équité de la procédure en rassemblant les faits pertinents pour comprendre les problèmes. Ceci peut inclure le fait de vous demander de fournir des informations ou des justificatifs supplémentaires pour documenter votre retour d'information ou de votre réclamation.

Une fois que nous aurons rassemblé les informations et les preuves pertinentes, nous déciderons de l'action et de la réponse les plus appropriées.

Les actions du FWO peuvent inclure :

- la reconnaissance du problème
- la transmission de la question au secteur d'activité concerné, la soumission à un processus/mécanisme spécifique, législatif ou autre, ou à une autre agence
- la transmission d'informations ou d'une assistance supplémentaires
- le réexamen d'une décision.

Dans la plupart des cas, les questions de retour d'information seront d'abord examinées par le secteur d'activité du FWO concerné par la demande. Il peut s'agir, entre autres, de réexaminer une décision ou de déterminer si la décision prise par le FWO a été communiquée efficacement.

Si votre retour d'information ou votre réclamation ne peut être résolu, nous pourrions entreprendre un examen interne plus détaillé. Un examen plus formel sera généralement effectué dans les 3 mois suivant la date de réception de la demande. Toutefois, cela dépendra de la complexité et de la nature de la vérification et les délais pourront varier. Lorsqu'une révision est complexe et/ou prend plus de temps que prévu, nous vous tiendrons informés de l'avancement du dossier par le biais de mises à jour régulières.

Une fois que votre plainte ou votre demande de réexamen aura été traitée, vous serez informé du résultat et recevrez des informations sur les prochaines étapes qui s'offrent à vous, si elles s'appliquent à votre situation.

Vie privée

Nous nous engageons à protéger votre vie privée. Si vous souhaitez en savoir plus sur la manière dont le FWO gère la confidentialité, vous pouvez télécharger notre [Politique de confidentialité](#).

Vous pouvez fournir un retour d'information de manière anonyme ou sous un pseudonyme, mais cela nous empêchera d'identifier votre problème et de déterminer s'il a été traité de manière appropriée et conformément à nos procédures habituelles.

Par ailleurs, un tiers peut soumettre des retours d'information en votre nom ou agir en tant que votre représentant. Nous avons besoin de votre autorisation (y compris pour les mineurs et les employés présentant des vulnérabilités) pour qu'un tiers agisse en votre nom, ainsi que de ses coordonnées. Veuillez noter que votre représentant ne pourra agir que sur cette affaire.

Options supplémentaires de retour d'information

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous avons traité vos questions, vous pouvez contacter le [Médiateur du Commonwealth](#) (Commonwealth Ombudsman) par écrit, par téléphone, en personne ou via un formulaire en ligne.

Téléphone : 1300 362 072

E-mail : ombudsman@ombudsman.gov.au

Site Web : www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/

Courrier : GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

Documents associés

Cette politique est destinée à être lue conjointement avec les documents suivants :

- [Politique de conformité et d'application du FWO](#)
- [Guide des bonnes pratiques du médiateur du Commonwealth pour le traitement des plaintes](#)
- [Guide des bonnes pratiques du Médiateur du Commonwealth pour gérer le comportement excessif des plaignants](#)
- [Charte du service client du FWO](#)
- [Politique de confidentialité du FWO](#)