



Compliments et réclamations



Comment puis-je transmettre des compliments ou des réclamations ?

Pour transmettre des compliments ou des réclamations, vous pouvez :

- téléphoner au Bureau central des commentaires (Global Feedback Unit) (appel gratuit en Australie) au 133 177 pendant les heures ouvrables
- remplir un formulaire de commentaires en ligne sur www.immi.gov.au
- écrire à l'adresse suivante :
 The Manager
 Global Feedback Unit
 GPO Box 241
 MELBOURNE VIC 3001
 AUSTRALIE
- nous contacter directement à votre bureau DIAC le plus proche.

À quel sujet puis-je transmettre des compliments ou des réclamations ?

Vous pouvez transmettre des compliments ou des réclamations au sujet de n'importe quel aspect des services fournis ou financés par le ministère. Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision concernant un visa, vous êtes peut-être en droit de demander une révision de cette décision. Vous trouverez de plus amples informations sur le site web du ministère à l'adresse suivante : www.immi.gov.au.

Qui d'autre sera informé de ma réclamation ?

Votre réclamation sera traitée dans le respect de la vie privée et de la confidentialité. Vous n'êtes pas tenu de donner votre nom si vous ne le souhaitez pas. Si vous le faites, vous ne serez l'objet d'aucune discrimination et vous ne serez pas désavantagé dans vos relations avec nos services.

Combien de temps cela prendra-t-il ?

Si vous faites une réclamation par téléphone ou par courrier électronique, nous en accuserons réception sous un jour ouvrable et y donnerons suite sous dix jours ouvrables.

Si vous faites une réclamation par courrier postal, nous en accuserons réception sous cinq jours ouvrables et y donnerons suite sous vingt jours ouvrables.

Et si j'ai besoin d'aide pour transmettre des compliments ou des réclamations en Australie ?

Si vous avez besoin d'un interprète, vous pouvez contacter gratuitement le Service de traduction et d'interprétation (TIS) au 131 450.

Si vous souffrez de troubles de l'audition ou de la parole, vous pouvez nous contacter par l'intermédiaire du Service national de relais (National Relay Service – NRS). Les utilisateurs de téléphone à texte (TTY) ou de modem peuvent appeler gratuitement le NRS au 133 677.

Si vous avez besoin d'un relais téléphonique (SSR), vous pouvez contacter gratuitement le Service national de relais (National Relay Service – NRS) au 1300 555 727.

Quels sont mes recours si je ne suis toujours pas satisfait ?

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation, vous pouvez contacter :

- le Bureau central des commentaires et nous exposer vos raisons ;
- le médiateur du Commonwealth par téléphone au 1300 362 072 (au tarif d'appel local), de 9 h 00 à 5 h 00, du lundi au vendredi ou par courrier électronique à l'adresse ombudsman@ombudsman.gov.au
- un membre du Parlement en Australie.

Autres contacts utiles

En Australie

Pour les demandes de renseignement d'ordre général ou les demandes d'information, veuillez appeler notre ligne gratuite de renseignements au 131 881 ou rendez-vous sur notre site web à l'adresse www.immi.gov.au.

Pour les demandes de renseignements sur la citoyenneté australienne, veuillez appeler la ligne consacrée à ces demandes au 131 880 ou vous rendre sur notre site web à l'adresse www.immi.gov.au.

Hors d'Australie

Adressez-vous à un employé de l'Ambassade, du Consulat ou de la Haute Commission d'Australie les plus proches. Consultez l'annuaire téléphonique local ou rendez-vous sur notre site web pour connaître nos coordonnées à l'adresse www.immi.gov.au.

Vous trouverez de plus amples informations sur la protection de votre vie privée à l'adresse www.privacy.gov.au.

Pour obtenir des informations sur les passeports australiens, vous pouvez contacter le ministère des Affaires étrangères et du Commerce (Department of Foreign Affairs and Trade – DFAT) à l'adresse www.passports.gov.au ou par téléphone au 131 232 (numéro gratuit en Australie), ou contacter l'Ambassade, le Consulat ou la Haute Commission d'Australie les plus proches (voir : www.dfat.gov.au).

Pour transmettre des compliments ou des réclamations au sujet de services du ministère, quels qu'il soient, veuillez téléphoner au 133 177 (numéro gratuit en Australie) pendant les heures ouvrables, visiter notre site web www.immi.gov.au ou contacter l'Ambassade, le Consulat ou la Haute Commission d'Australie les plus proches à l'adresse www.immi.gov.au.