



## Résoudre les plaintes concernant les fiduciaires et administrateurs

L'AFSA est chargé du suivi des normes des professionnels d'insolvabilité personnelle (dont les fiduciaires agréés, le Fiduciaire Officiel et les administrateurs d'entente de règlement de dette en vertu du *Bankruptcy Act* (Loi sur la faillite)).

Son rôle comprend la gestion des plaintes contre les fiduciaires et administrateurs et la gestion des demandes de révision de certaines décisions prises par les fiduciaires au nom de l'Inspecteur Général en matière de faillite.

***The Australian Securities and Investments Commission (ASIC) (la Commission australienne des valeurs mobilières et des investissements) est chargée du suivi des normes des professionnels de l'insolvabilité (liquidateurs, syndic de faillite et administrateurs) et de la gestion des allégations d'inconduite les concernant.***

### Qui peut formuler une plainte ?

Toute personne concernée par une action prise par l'un des professionnels suivants peut formuler une plainte:

- Fiduciaire de faillite, y compris le Fiduciaire Officiel;
- Administrateur d'entente de règlement de dette, y compris toute personne qui offre des services pour établir une entente de règlement de dette;
- Fiduciaire de contrôle dans le cadre d'un accord *Part X*; ou
- Fiduciaire d'un *Personal Insolvency Agreement* (accord d'insolvabilité personnelle).

Les demandes de vote sur une proposition d'entente de règlement de dette, ou un changement ou une résiliation d'entente de règlement de dette doivent être adressées à l'équipe d'entente de règlement de dette d'AFSA au 1300364785.

***Les requêtes ou rapports concernant l'inconduite d'un liquidateur, syndic de faillite ou administrateur doivent être adressées à l'ASIC au 1300300360 ou en allant sur le site web [www.asic.gov.au/complain](http://www.asic.gov.au/complain).***

### Comment porter plainte ?

Tentez d'abord de résoudre le problème avec le fiduciaire ou l'administrateur. Si vous n'êtes toujours pas satisfait ou que vous ne parvenez pas à aborder la question, vous pouvez contacter l'*AFSAR regulation and Enforcement* (le service de réglementation et application des lois d'AFSA):

- Téléphone –vous pouvez nous contacter au 1300364785
- En ligne –vous pouvez nous envoyer vos plaintes par internet en remplissant le formulaire "[Nous Contacter](#)" ou nous préférierions que vous utilisiez le [formulaire de plainte \[PDF201KB\]](#) sur le site de l'AFSA qui nous donne toutes les informations dont nous avons besoin pour évaluer votre plainte.
- Courrier/Fax– vous pouvez envoyer votre plainte par courrier ou par fax:

Région	Adresse postale et numéro de fax
Pour QLD, WA&NT	PO Box 10443, Adelaide Street, BRISBANE 4001 Fax : (07)33605402
Pour VIC, TAS&SA	GPO Box 2851, MELBOURNE 3001 Fax : (03)86314840
Pour NSW&ACT	GPO Box 548, SYDNEY2001 Fax : (02)82337805

Toutes les plaintes sont étudiées avec attention.

## **Combien coûte ce service ?**

Il n'y a aucun frais pour ce service.

## **Comment ma plainte est-elle gérée ?**

L'AFSA accusera réception des plaintes par écrit dans les sept jours. Généralement, nous sommes dans la mesure de gérer les plaintes dans les 28 jours. Si les sujets que vous abordez sont complexes cela peut prendre plus de temps, mais nous vous en tiendrons informé.

Si vous souhaitez garder l'anonymat, ou si vous avez des inquiétudes quant à la confidentialité de vos données, merci d'en informer l'AFSA. Le but de l'AFSA est de clore l'enquête dans les 60 jours après réception de votre plainte et nous vous tiendrons informé des progrès de l'enquête.

Si votre plainte va au-delà des pouvoirs d'enquête de l'AFSA, ou si elle ne peut pas être résolue, nous vous informerons de vos options, dont celle de vous adresser à un tribunal. L'AFSA facilite également les rencontres entre les parties afin de régler les différends. Lors du dépôt de votre plainte, vous devrez indiquer si vous souhaitez envisager cette option.

## **Comment ma plainte est-elle examinée ?**

Lorsque l'affaire ne peut être résolue par discussion avec le professionnel d'insolvabilité personnelle, nous obtiendrons une réponse par écrit du fiduciaire ou de l'administrateur abordant les sujets de votre plainte et nous pourrions consulter leur dossier.

## **Rapport de l'enquête.**

L'AFSA vous remettra ainsi qu'à votre fiduciaire ou administrateur une copie du rapport de plainte.

## **Décisions qui peuvent être examinées par l'AFSA**

Dans certains cas, l'AFSA peut examiner les décisions d'un fiduciaire, telles que:

- Dépôt d'un avis d'opposition de libération de faillite
- Présentation d'une évaluation de contribution sur les revenus
- Décision et refus de considérer une demande relative aux difficultés financières par rapport à une évaluation de contribution sur les revenus
- Utilisation d'un compte supervisé pour recouvrer les contributions
- Paiement de la rémunération du fiduciaire et des frais de tiers (par exemple les frais juridiques)

Si votre plainte concerne une décision d'un fiduciaire qui fait l'objet d'un examen, vous devriez suivre la procédure décrite dans ['Puis-je faire appel ?'](#)

## **Examen de la rémunération du fiduciaire et frais de tiers**

*Si la faillite, l'entente de règlement de dette personnelle ou la section 188 d'autorité dans Part X a débuté avant le 1<sup>er</sup> décembre 2010*

Un créancier ou la personne insolvable qui n'est pas satisfait de la demande de rémunération d'un fiduciaire agréé et des frais de tiers peut, soit :

- Déposer une plainte auprès de l'AFSA, soit
- Demander à l'AFSA d'examiner la rémunération du fiduciaire.

Ce procédé est appelé "Taxation des dépenses" et il s'agit d'examiner la nature du travail fourni, du temps qui y est consacré et du montant facturé. Des frais sont demandés pour ce service et vous pourriez aussi avoir à payer les honoraires du fiduciaire si la rémunération n'est pas réduite de façon conséquente.

L'AFSA peut examiner la légalité de la rémunération et si le fiduciaire s'est conformé aux normes énoncées dans le *Bankruptcy Act* et peut uniquement requérir que le fiduciaire change sa rémunération si celle-ci n'a pas été prise légalement ou en conformité avec les normes établies.

*Si la faillite, l'entente de règlement de dette personnelle ou la section 188 dans la Part X a débuté le 1<sup>er</sup> décembre 2010 ou après cette date.*

Un créancier ou une personne en faillite qui n'est pas satisfait de la demande de rémunération d'un fiduciaire agréé peut faire une demande de révision auprès de l'AFSA. Une révision ne sera appropriée que si le créancier ou la personne en faillite peut démontrer un non-respect des exigences législatives dans le processus d'approbation des frais, une conduite inappropriée de la part ou au nom du fiduciaire, ou toute autre circonstance exceptionnelle semblable. La personne sollicitant une révision doit également démontrer qu'elle a un intérêt dans le résultat de la révision. Vous devez demander un examen de rémunération par écrit dans les 28 jours suivant la réception de l'avis de droit à rémunération provenant du fiduciaire.

Un créancier ou une personne en faillite, qui n'est pas satisfait du mémoire de frais du fiduciaire pour les services fournis par un tiers, peut demander à ce que le fiduciaire sollicite une révision auprès de l'AFSA. Une révision des frais de tiers comprend les frais engagés par l'AFSA en sa qualité de Fiduciaire Officiel. Une révision de frais ne s'applique pas au Fiduciaire Officiel puisque ses honoraires sont fixés par la loi. Le résultat du réexamen de l'AFSA peut faire l'objet d'un recours en appel.

## **Que faire si l'AFSA ne peut pas vous aider?**

Si l'intervention de l'AFSA ne peut pas résoudre votre plainte, votre seule solution est peut-être de présenter une demande devant un tribunal. Le cas échéant, nous vous en informerons.

Si vous pensez ne pas avoir été traité avec dignité et respect ou si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont l'AFSA a géré votre plainte, merci d'exprimer vos préoccupations en demandant à parler au manager de l'agent responsable. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous avez le droit de porter plainte auprès du *Commonwealth Ombudsman*.

De plus amples informations sur ce que vous pouvez attendre de l'AFSA sont disponibles sur la [Charte du Service Clientèle](#).

## **Registres des plaintes**

L'AFSA conserve un registre de toutes les plaintes. Le registre est utilisé en tant qu'informations précises afin d'aider à:

- Constamment contrôler les standards d'un certain fiduciaire ou administrateur
- Déterminer la portée de la surveillance des fiduciaires et administrateurs de la part d'AFSA
- Guider les fiduciaires et les administrateurs
- Conseiller le gouvernement sur les questions de politique relative à l'insolvabilité personnelle

## **Politiques et pratiques de l'AFSA**

Pour plus d'informations sur le rôle de l'AFSA quant à l'examen de certaines décisions de fiduciaire, merci de consulter la [Déclaration 12 des pratiques de l'inspecteur général](#).

Pour plus information sur le rôle de l'AFSA quant à l'examen de la rémunération d'un fiduciaire et les frais de tiers, merci de consulter la [Déclaration 16 des pratiques de l'inspecteur général](#).

Vous pouvez trouver ces deux déclarations de pratiques sur le site web de l'AFSA à [www.afsa.gov](http://www.afsa.gov).