

## **Nous prenons les plaintes concernant nos services très au sérieux**

### **Comment déposer une plainte auprès de l'AFSA**

En premier lieu, nous vous invitons à contacter l'employé de l'AFSA à qui vous avez eu affaire afin de résoudre le problème. Si vous avez des réticences, ou si la réponse de l'employé ne vous satisfait pas, vous pouvez demander à parler à son manager.

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'AFSA par l'une des voies indiquées ci-dessous.

**Téléphone** – Vous pouvez téléphoner au *National Service Centre* (Centre de service national) de l'AFSA afin de formuler votre plainte. Pour les questions relatives à l'insolvabilité, veuillez composer le 1300 364 785. Pour les questions concernant les suretés relatives aux biens personnels, veuillez composer le 1300 007 777.

Le *Translating and Interpreting Service* (TIS National) (Service national de traduction et d'interprétariat) permet l'accès à des services d'interprétariat téléphonique dans plus de 160 langues et dialectes en appelant le 131 450. Si vous ne parlez pas l'Anglais, vous trouverez sans doute plus facile d'appeler le TIS et de leur demander de contacter le *National Service Centre de l'AFSA*.

**Courrier** – Vous pouvez envoyer votre plainte à AFSA à GPO Box 2604, Adelaide SA 5001.

**En ligne** – Vous pouvez envoyer votre plainte par email en remplissant le formulaire « contact us » (« nous contacter ») sur notre site web [www.afsa.gov.au](http://www.afsa.gov.au)

Nous devrions terminer le traitement des plaintes dans les 14 jours suivant leur réception. Parfois cela n'est pas toujours possible. Nous vous tiendrons informé des étapes du traitement de votre plainte.