

L'ensemble des services publics et communautaires doivent :

- être accueillants
- vous traiter avec respect
- vous traiter sur un pied d'égalité
- être conscients de la diversité culturelle
- vous aider à comprendre vos droits.

Vous avez le droit de vous plaindre d'un prestataire de services.

### **Le Médiateur de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud (NSW Ombudsman)**

Nous sommes là pour aider tous les résidents de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud.

Nous voulons que tout le monde soit traité de manière équitable.

Nos services sont gratuits.

### **Contactez-nous**



**Appelez le 02 9286 1000**

**Appel gratuit 1800 451 524**

en dehors de la zone métropolitaine de Sydney  
- des frais de téléphonie portable peuvent s'appliquer.



**nswombo@ombo.nsw.gov.au**



**Service de relai téléphonique national 133 677**



**Interprète**

Étape 1 : Appelez TIS au 131 450

Étape 2 : Demandez à parler aux services de médiation de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud - 9286 1000



**www.ombo.nsw.gov.au**

ISBN: 978-1-925885-43-9



**Avez-vous rencontré un problème avec un des services publics ou communautaires de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud ?**

**Vous avez peut-être tenté de vous plaindre. Mais cela n'a pas fait avancer les choses.**



**Les services de médiation de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud peuvent peut-être vous aider.**



**Nous pouvons vous aider à :**

- envoyer une lettre au prestataire de services
- identifier la bonne personne à contacter
- expliquer le résultat que vous souhaitez obtenir de votre réclamation.

**Nous pourrions peut-être :**

- vous demander d'apporter les documents que vous possédez concernant votre réclamation, par exemple les lettres que vous avez peut-être envoyées au prestataire ou celles que le prestataire vous auraient adressé.



- parler au prestataire de services avec qui vous avez rencontré ce problème
- parler aux autres personnes qui vous auraient aidé.

**Pensez-vous avoir été traité injustement ?**



**Vous avez tenté d'obtenir de l'aide, mais vous n'avez pas réussi à :**

- régler le problème
- obtenir davantage d'informations
- en apprendre plus sur vos droits.



**Le personnel n'était pas serviable, ou**

- s'est montré impoli et vous a manqué de respect
- n'avait pas d'informations dans votre langue
- n'avait pas d'interprète.

**D'autres personnes ont peut-être le même problème que vous. Nous travaillons avec les prestataires pour améliorer les services pour tout le monde.**