



www.rtwsa.com
13 18 55

Notre politique en matière de plaintes

Our complaints policy

ReturnToWorkSA a pour objectif d'assurer un processus de traitement des plaintes robuste, cohérent et simple pour recevoir et gérer les plaintes.

Le groupe de réglementation au sein de ReturnToWorkSA est chargé de réglementer tous les participants au programme de retour au travail et sa réponse aux plaintes formelles est une partie importante de cette fonction.

Si vous vous inquiétez de savoir si la Corporation, ses agents ou prestataires se sont conformés aux normes de service de l'Annexe 5 de la loi *Return to Work Act 2014* (la loi), faites part de vos préoccupations directement à l'unité opérationnelle pertinente.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue de l'unité opérationnelle pertinente, vous pouvez formuler une plainte formelle auprès du service des plaintes de ReturnToWorkSA.

ReturnToWorkSA traitera les plaintes de façon professionnelle, efficace et impartiale, conformément à l'Annexe 5 de la loi *Return to Work Act 2014*. Nous traiterons les plaignants avec courtoisie et respect et respecterons la confidentialité en tout temps.

Le dépôt d'une plainte n'engage aucun frais.

Si vous pensez que nos normes de service n'ont pas été respectées, vous pouvez soulever la question directement avec la personne ou l'agence visée par votre plainte :

Si la plainte concerne :	Contactez :
L'agent chargé des demandes d'indemnisation	Contactez l'agent directement.
ReturnToWorkSA	Contactez-nous en appelant le 13 18 55 , envoyez un e-mail à siu@rtwsa.com ou remplissez notre formulaire de plainte en ligne .
Prestataire de service	Contactez le prestataire.
Employeur auto-assuré	Les employeurs auto-assurés doivent avoir des processus en place pour traiter et régler une plainte. Vous devez utiliser ces processus pour formuler une plainte.

Si la question n'a pas été résolue à votre satisfaction par la personne ou l'agence auprès de laquelle vous avez déposé la plainte, vous pouvez déposer votre plainte auprès de l'unité chargée des plaintes de ReturnToWorkSA.

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de la plainte par l'unité chargée des plaintes de ReturnToWorkSA, un fois complétée, vous pouvez renvoyer la question au médiateur de l'État (State Ombudsman) qui fera une enquête.

Comment contacter l'unité chargée des plaintes de ReturnToWorkSA / How to contact ReturnToWorkSA's complaints unit

Téléphone : **13 18 55**, e-mail : siu@rtwsa.com ou remplissez notre [formulaire de plainte en ligne](#).

Si vous êtes malentendant ou si vous avez un trouble de la parole ou de l'audition / If you are deaf or have a hearing or speech impairment

Contactez-nous en appelant le **13 18 55** par l'entremise du National Relay Service www.relayservice.gov.au ou par e-mail à l'adresse info@rtwsa.com.

Pour nous contacter dans une langue autre que l'anglais, appelez l'Interpreting and Translating Centre au **1800 280 203** et demandez-leur de nous contacter en appelant le **13 18 55**. Ce service d'interprétariat est gratuit.

Ce à quoi vous pouvez vous attendre après avoir déposé une plainte / What to expect when a complaint is lodged

L'agence qui reçoit la plainte :

- travaillera avec vous pour traiter et régler le problème.
- fournira une réponse dans les 10 jours ouvrables après avoir reçu la plainte.
- vous indiquera la marche à suivre pour régler la question et comment déposer une plainte auprès de l'unité chargée des plaintes de ReturnToWorkSA si la question n'a pas été réglée à votre satisfaction.

Si le problème nécessite une enquête approfondie, une réponse provisoire vous sera fournie dans les 10 jours ouvrables et on vous indiquera quand une réponse finale vous sera fournie.

Ce à quoi vous attendre si une norme de service n'a pas été respectée / What to expect if a service standard has been breached

Si une norme de service n'a pas été respectée, vous recevrez une ou plusieurs des réponses suivantes :

- une excuse écrite ou verbale, ou une explication par écrit.
- l'occasion de dire en personne ce que vous pensez des services de façon à parvenir à une résolution.
- des informations écrites ou verbales sur le statut de la réclamation et des indemnisations, les droits d'examen en vertu de la loi *Return to Work Act 2014*, les services disponibles et les délais applicables en cas de contestation.
- si vous avez fait une demande d'indemnisation pour un accident du travail, nous vous fournirons une copie de votre dossier sur demande, conformément à la section 180 de la loi *Return to Work Act 2014* ou de la loi *Freedom of Information Act 1991*.

Vous pourrez formuler des commentaires sur la réponse qui vous sera donnée et vous obtiendrez des réponses appropriées à vos questions et à vos demandes.

Notre engagement envers nos employés / Our commitment to our people

Notre engagement est de fournir un milieu de travail sûr à notre personnel. Vous pouvez nous aider à le faire :

- en traitant notre personnel avec courtoisie et respect
- en étant ouvert et honnête dans vos relations avec nous
- en nous avertissant lorsque vos détails personnels changent
- en fournissant toutes les informations dont vous disposez, ou dont vous êtes conscient, afin de faciliter nos demandes de renseignements et nos enquêtes.

Si vous êtes malentendant ou si vous avez un trouble de la parole ou de l'audition

Contactez-nous en appelant le **13 18 55** par l'entremise du National Relay Service www.relayservice.gov.au ou par e-mail à l'adresse info@rtwsa.com.

Pour nous contacter dans une langue autre que l'anglais, appelez l'Interpreting and Translating Centre au **1800 280 203** et demandez-leur de nous contacter en appelant le **13 18 55**. Ce service d'interprétariat est gratuit.