

Quel est le rôle du Défenseur des clients ?

Pour plus d'informations,
contactez-nous :

 1300 360 044

 www.pt.qld.gov.au

Le Défenseur des clients est une équipe du Administrateur public du Queensland (Queensland Public Trustee (QPT)) qui apporte une aide supplémentaire aux clients ayant besoin d'un accompagnement accru.

Elle travaille en collaboration avec les clients, leurs familles, leurs amis, les prestataires de services et d'autres intervenants afin de s'assurer que les clients se sentent soutenus et bien informés.

Le défenseur des clients a quatre missions principales :



Défense des intérêts

Aider les clients à comprendre les processus de QPT et veiller à ce qu'ils soient associés aux décisions qui les concernent.



Facilitation

Organiser des réunions dans les situations complexes ou lorsque de nombreuses personnes sont impliquées, afin de faciliter la communication.



Escalade

Accélérer le traitement des dossiers urgents, par exemple en aidant un client qui pourrait avoir besoin d'une aide urgente concernant son logement ou l'accès à des fonds.



Analyse

Examiner les problèmes ou les tendances rencontrés par les clients afin de proposer des changements susceptibles d'aider l'ensemble des clients de QPT.

Comment le défenseur des clients intervient-il ? :

Le Défenseur des Clients ne remplace pas votre Conseiller QPT, mais vous apporte un soutien supplémentaire lorsque cela s'avère nécessaire.

Il peut vous aider dans les situations suivantes :

- Lorsque vous avez des difficultés à comprendre les procédures de QPT.
- Si vous êtes confronté à des problèmes complexes et avez besoin d'une aide supplémentaire.
- Dans des cas particuliers qui ne relèvent pas des procédures standard de QPT.

Le Défenseur des Clients collabore également avec des associations de défense, des prestataires de services et d'autres acteurs de votre réseau de soutien afin d'améliorer votre bien-être.

Pensez-vous avoir besoin de l'aide du Défenseur des Clients ?

Si vous êtes client ou si vous accompagnez un client dont les affaires financières sont confiées à un QPT, vous pouvez contacter le Défenseur des Clients si vous avez besoin d'aide.

Pour plus d'informations, contactez-nous :

customer.advocate@pt.qld.gov.au



Soutenir Tim

Tim* a dû faire face à une transition difficile lorsqu'il a dû vendre son logement et emménager dans un établissement d'hébergement accompagné. Bien qu'il comprît la nécessité de ce changement, ses capacités fluctuaient et, parfois, il ne savait plus très bien quel était le rôle de QPT dans la gestion de ses affaires financières.

Les conseillers en gestion de patrimoine de Tim ont constaté qu'il avait besoin d'un accompagnement supplémentaire ; ils ont donc sollicité l'aide du Défenseur des Clients. En collaboration avec ses conseillers fiduciaires et son réseau de soutien, le Défenseur des Clients a aidé Tim à s'y retrouver dans cette démarche et a organisé des réunions au cours desquelles des informations ont été communiquées et où Tim a pu poser des questions. Il était important de s'assurer que Tim comprenne chaque décision et les raisons qui la sous-tendaient.

Grâce à cet accompagnement sur mesure, Tim a pu aborder cette transition avec davantage d'assurance. Il a réussi sa transition vers un logement accompagné et a bénéficié de l'accompagnement et de la stabilité qu'il souhaitait.

*Nom modifié pour des raisons de confidentialité.

Customer-Advocate-Factsheet-2PP-v3-September-2025