



Charte des services aux participants

Participant Service Charter

Faire la différence pour les personnes
qui bénéficient du régime NDIS

Version facile à lire

French | Français



ndis

[ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)

Comment utiliser cette charte



L'Agence nationale d'assurance invalidité (National Disability Insurance Agency ou NDIA) a rédigé cette charte. Le mot « nous » fait référence à la NDIA.



Nous avons rédigé cette charte de manière à ce qu'elle soit facile à lire.

Nous utilisons des images pour expliquer certaines idées.

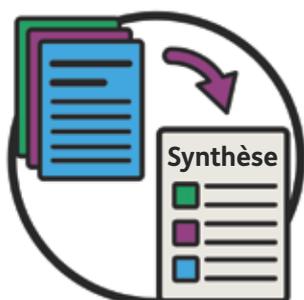
En gras
Pas en gras

Nous avons écrit certains mots en **gras**.

Cela signifie que les lettres sont plus épaisses et plus foncées.



Nous expliquons la signification de ces mots. Vous trouverez une liste de ces mots à la page 41.



Cette charte facile à lire est la synthèse d'un autre document. Cela signifie qu'elle ne comprend que les informations les plus importantes.



Vous pouvez trouver l'autre document sur notre site web.

www.ndis.gov.au/servicecharter



Vous pouvez demander de l'aide pour lire ce document.

Un ami, un membre de votre famille ou un accompagnant pourra peut-être vous aider.



Il existe d'autres informations qui pourraient vous aider à lire et à comprendre cette charte.



Vous voudrez peut-être lire notre Plan d'entreprise (Corporate Plan).



Notre Plan d'entreprise explique les objectifs du NDIS pour les 4 prochaines années.



Vous pouvez également lire notre Plan d'amélioration des services aux participants (Participant Service Improvement Plan).



Le Plan d'amélioration des services aux participants explique comment nous allons améliorer nos services.



Vous n'êtes pas obligé de lire cette charte en une seule fois.

Vous pouvez prendre votre temps et lire à votre rythme.

Que contient ce document ?

À propos de la Charte des services aux participants	6
En quoi serons-nous transparents ?	11
En quoi serons-nous réactifs ?	13
En quoi serons-nous respectueux ?	14
Comment allons-nous vous donner les moyens d'être autonome ?	15
Comment allons-nous entrer en contact avec vous ?	17
À quoi pouvez-vous vous attendre ?	20
Comment saurons-nous si cette Charte fonctionne ?	26
Comment nous faire part de votre avis	30
En cas de problème	32
Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision	34
Nous contacter	38
Liste de mots	41

À propos de la Charte des services aux participants



Les participants sont des personnes en situation de handicap qui bénéficient du Régime national d'assurance invalidité (National Disability Insurance Scheme).

Nous l'appelons le NDIS.



Les participants sont notre priorité dans le travail que nous faisons.



Nous souhaitons que les participants prennent leurs propres décisions concernant leur vie.

Et nous voulons soutenir tous ceux qui utilisent le NDIS.

Cela comprend :



- les enfants et les jeunes



- les adultes



- les parents et les familles



- les personnes qui veulent adhérer au NDIS.



Nous avons mis à jour la Charte du service aux participants en fonction des modifications apportées à la loi.



La Charte des services aux participants explique ce que vous pouvez attendre du NDIS.



Nous souhaitons que votre expérience soit positive lorsque vous bénéficiez du NDIS.

Lorsque nous travaillerons avec vous,
nous serons :



- transparents



- réactifs



- respectueux.

Dans un même temps, nous :



- vous donnerons les moyens d'être autonome



- entrerons en contact avec vous.



Nous abordons chacune de ces questions plus en détail dans les pages suivantes.

En quoi serons-nous transparents ?



En étant **transparents**, nous faisons en sorte qu'il soit facile de comprendre nos informations et nos décisions.



Dans un souci de transparence, nous veillerons à ce que nos informations soient faciles à :

- comprendre
- trouver et utiliser.

Pour être transparent, nous :



- resterons en contact avec vous



- vous dirons ce qui se passe.

Et :



- nous communiquerons avec vous conformément à votre préférence



- nous vous expliquerons les décisions que nous prenons



- nous répondrons à vos questions.

En quoi serons-nous réactifs ?



En étant **réactifs**, nous vous aidons à obtenir ce dont vous avez besoin.



Pour être réactifs, nous prendrons les décisions à temps.

Vous pouvez trouver plus d'informations à ce sujet à la page **20**.



Nous vous donnerons également les coordonnées d'une seule personne à contacter afin que vous n'ayez à raconter votre expérience qu'une seule fois.



Et nous vous offrirons des options et des choix en cas de changements dans votre vie.

En quoi serons-nous respectueux ?



En étant **respectueux**, nous vous traitons comme un individu à part entière.



Afin d'être respectueux, nous :

- vous écouterons
- travaillerons avec vous.



Et nous veillerons à ce que notre personnel comprenne votre handicap et votre **diversité**.

La diversité est ce qui rend les gens différents les uns des autres.

Nous utiliserons également vos **commentaires** pour apprendre.

Lorsque vous donnez un retour d'information à une personne, vous lui expliquez :

- ce qu'elle fait bien
- ce qu'elle peut améliorer.



Comment allons-nous vous donner les moyens d'être autonome ?



Lorsque nous **encourageons l'autonomie**, nous vous aidons à vivre votre vie comme vous l'entendez.

Nous vous aidons à trouver et à utiliser les informations.

Pour vous permettre d'être autonome, nous :



- ferons en sorte de rendre ce que nous faisons facile à comprendre
- ferons en sorte qu'il soit facile de travailler avec nous.

Et nous vous donnerons des informations pour s'assurer que vous :



- êtes en mesure de prendre des décisions
- avez accès à de l'aide pour prendre des décisions.



Nous vous expliquerons également vos **droits** afin que vous puissiez anticiper de quelle manière vous serez traité.

Les droits sont des règles sur la manière dont chacun doit être traité de manière juste et équitable.



Nous veillerons également à ce que vous ayez votre mot à dire sur le contenu de votre plan.



Et nous écouterons et travaillerons avec les personnes en situation de handicap afin de tirer les leçons de leurs expériences.

Comment allons-nous entrer en contact avec vous ?



Lorsque nous **entrons en contact** avec vous, nous vous aidons à trouver les aides et les services dont vous avez besoin.



Pour entrer en contact avec vous, nous vous permettrons de choisir la manière dont vous communiquerez avec nous.

Et nous vous aiderons :



- à utiliser votre plan de la manière qui vous convient le mieux



- à trouver des aides et des services.



Nous contacterons également la communauté.

Cela les aidera à connaître le NDIS et son fonctionnement.



Et nous contacterons des personnes issues de différentes communautés à travers l'Australie.

Cela comprend :



- les personnes issues des communautés des Premières nations



- les personnes qui parlent des langues autres que l'anglais.



Également des personnes issues de **cultures** et de milieux différents.

Votre culture reflète :

- votre mode de vie et vos croyances
- ce qui est important pour vous.



Et cela comprend les personnes issues des communautés **LGBTIQA+**.



Les lettres LGBTIQA signifient lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, intersexes, queers ou en questionnement et asexuels.

Le « + » est destiné aux personnes qui font partie de la communauté LGBTIQA+ mais qui ne parlent pas d'elles-mêmes en utilisant un mot de cette liste.

À quoi pouvez-vous vous attendre ?

Vous pouvez vous attendre à ce que nous fassions les choses à temps, y compris :



- prendre des décisions



- vous donner des informations



- réexaminer une décision.



Les pages suivantes vont expliquer :

- ce que nous allons faire
- combien de jours cela va nous prendre.



Introduction au NDIS

Ce que nous allons faire	Délai maximum
Décider de qui peut bénéficier du NDIS	21 jours
Donner aux personnes le temps de préparer les informations nécessaires lorsque nous les demanderons	90 jours
Décider qui peut bénéficier du NDIS après avoir obtenu plus d'informations	14 jours



Obtenir un plan

Ce que nous allons faire	Délai maximum
Commencer à établir votre plan NDIS	21 jours
Approuver un plan NDIS	56 jours
Approuver un plan NDIS pour un enfant de moins de 7 ans	56 jours
Demander si vous souhaitez avoir une réunion sur le démarrage de votre plan une fois que votre plan est approuvé.	Dès que possible
Organiser une réunion pour démarrer votre plan, si vous êtes d'accord	28 jours
Vous donner une copie de votre plan une fois qu'il est approuvé	7 jours

Réévaluation du plan ou modification de votre plan



Lorsque nous procédons à une **réévaluation du plan**, nous le vérifions afin d'identifier ce qui doit être modifié.

Vous pouvez demander une réévaluation du plan. Ou nous pouvons en demander une.

Ce que nous allons faire	Délai maximum
Commencer à mettre en place une réévaluation du plan	56 jours avant la date de réévaluation du plan
Décider de procéder à une réévaluation du plan si vous nous le demandez	21 jours après que votre demande
Procéder à une réévaluation du plan suite à votre demande	28 jours après que nous avons convenu de le faire
Décider de modifier ou non certains éléments de votre plan si vous nous le demandez, ou vous indiquer s'il nous faut plus de temps pour prendre une décision	21 jours
Décider de modifier ou non certains éléments de votre plan après vous avoir indiqué qu'il nous faut plus de temps	28 jours
Décider de modifier ou non des éléments majeurs de votre plan après vous avoir indiqué qu'il nous faut plus de temps	50 jours
Vous donner une copie du plan après que nous l'avons modifié	7 jours

Examen de nos décisions



Ce que nous allons faire	Délai maximum
Examiner nos décisions si nécessaire	60 jours
Modifier quelque chose lorsque le Tribunal d'appel administratif (Administrative Appeals Tribunal ou AAT) nous le demande. L'AAT examine les décisions du gouvernement.	28 jours

Nommer un mandataire



Certaines personnes ont un **mandataire**.

Votre mandataire est quelqu'un que vous avez désigné pour :

- prendre des décisions que vous ne pouvez pas prendre
- faire pour vous des choses que vous ne pouvez pas faire vous-même.



Parfois, nous devons retirer un mandataire.



Nous le ferons dans les 14 jours si :

- vous nous le demandez
- votre mandataire nous le demande.

Appeler notre centre de services



Nous répondons à 80 % des appels dans un délai d'une minute.

Faire une réclamation

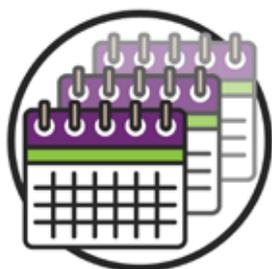


Lorsque vous déposez **plainte**, vous dites à quelqu'un que quelque chose :

- a mal tourné
- ne fonctionne pas bien.



Suite à un dépôt de plainte, une solution à la plupart des problèmes est trouvée dans un délai de 21 jours.



Mais certains problèmes peuvent prendre plus de temps à régler.

Ce que nous allons faire	Délai maximum
Vous signaler que nous avons reçu votre plainte	1 jour
Vous contacter après avoir reçu votre plainte	2 jours
Régler votre problème dans la mesure du possible	21 jours

Comment saurons-nous si cette Charte fonctionne ?



Nous saurons si cette Charte fonctionne si nous sommes en mesure de fournir les services en temps voulu.



Nous interrogerons les personnes sur nos services.



Nous effectuerons une enquête tous les trois mois pour interroger les participants.



Nous communiquerons dans quelle mesure nous atteignons les objectifs que nous avons expliqués à la page **21-23**.



Nous incluons ces informations dans notre rapport trimestriel.

Et nous partagerons cela avec les ministres en charge du handicap.



Vous pouvez trouver une version facile à lire du rapport trimestriel sur notre site web.

www.ndis.gov.au/about-us/publications/quarterly-reports



Le **Médiateur du Commonwealth** rédigera également un rapport chaque année.

Le Médiateur du Commonwealth aide les personnes qui ont déposé une plainte concernant les services du gouvernement.



Il vous sera plus facile de travailler à la réalisation de vos objectifs.



Vos objectifs ont été utilisés pour élaborer votre plan.

Vos objectifs doivent également porter sur des choses que vous souhaitez réaliser avec l'aide :

- du NDIS
- d'autres aides et services.



Par exemple, votre objectif peut être de trouver et de conserver un emploi.



Nous vous écouterons si vous nous faites part de vos commentaires.



Nous pensons que nous pouvons faire une réelle différence pour les personnes en situation de handicap au sein de notre communauté.



Nous y arriverons si :

- nous faisons notre travail correctement
- nous appliquons ce que nous nous sommes engagés à faire dans cette Charte des services aux participants.



Nous mettrons la Charte à jour de temps en temps.



Nous diffuserons la Charte via notre site web après sa mise à jour.

Comment nous faire part de votre avis



Nous voulons connaître votre avis.



Vous pouvez nous dire si vous êtes satisfait de nos services.



Ou vous pouvez nous dire si vous avez eu un problème.



Vous pouvez remplir le formulaire de retour d'information sur le site web du NDIS.

www.ndis.gov.au



Vous pouvez nous envoyer un courriel.

feedback@ndis.gov.au



Vous pouvez nous appeler.

1800 800 110



Vous pouvez nous le dire en personne dans nos bureaux du NDIS. Vous trouverez une liste de nos bureaux sur notre site web.

www.ndis.gov.au/contact/locations

En cas de problème



En cas de plainte, nous serons à votre écoute.



Nous vous tiendrons au courant de son évolution.



Et nous vous aiderons immédiatement si nous pensons que vous risquez de souffrir.

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte



Si vous n'êtes pas d'accord avec l'examen de la NDIA, vous pouvez contacter les services du Médiateur du Commonwealth.



Vous pouvez les appeler.

1300 362 072



Vous pouvez consulter leur site web.

www.ombudsman.gov.au

Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision



Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision que nous avons prise, vous pouvez nous demander de la réexaminer.



Vous devez le faire dans un délai de 3 mois à compter de la date à laquelle nous avons pris la décision.



Si vous n'êtes pas d'accord avec la révision de la NDIA, vous pouvez demander au tribunal des recours administratifs de réexaminer la décision.



Vous pouvez appeler l'AAT.

1800 228 333



Vous pouvez les contacter via leur site web.

www.aat.gov.au



Vous devez le faire dans les 28 jours à compter de la date à laquelle nous avons pris la décision.

La Commission de la qualité et de la sauvegarde du NDIS



La **Commission de la qualité et de la sauvegarde du NDIS (Commission du NDIS)** s'assure que les personnes en situation de handicap qui participent au NDIS :

- sont en sécurité,
- obtiennent des services adaptés à leurs besoins.



Vous pouvez déposer une plainte concernant vos aides et services.

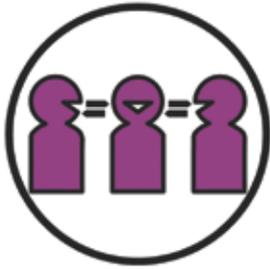


Par exemple, vous pouvez déposer une plainte si les aides dont vous bénéficiez ne sont pas adéquates ou sûres.



Vous pouvez appeler la Commission du NDIS pour déposer une plainte.

1800 035 544



Si vous parlez une langue autre que l'anglais, vous pouvez appeler le service de traduction et d'interprétation (Translating and Interpreting Service, TIS).

131 450



Si vous avez des difficultés à parler ou à entendre, vous pouvez appeler le Service national de relais (National Relay Service).

133 677



Vous pouvez également utiliser un ATS.

133 677



Vous pouvez également déposer une plainte sur le site de la Commission du NDIS.

www.ndiscommission.gov.au

Nous contacter

Pour plus d'informations sur notre Charte, veuillez nous contacter.



Vous pouvez consulter notre site Internet.

www.ndis.gov.au



Vous pouvez nous appeler.

1800 800 110



Vous pouvez nous envoyer un courriel.

enquiries@ndis.gov.au



Vous pouvez nous écrire.

National Disability Insurance Agency

GPO Box 700

Canberra ACT 2601

Vous pouvez vous rendre au :



- bureau NDIS le plus proche de chez vous



- bureau de votre coordinateur local



- bureau d'intervention pour la petite enfance.



Vous pouvez nous suivre sur Facebook.

www.facebook.com/NDISAus



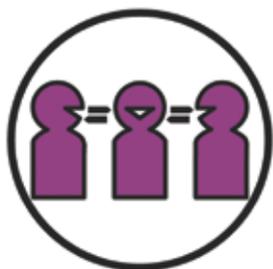
Vous pouvez nous suivre sur Twitter.

[@NDIS](https://twitter.com/NDIS)



Vous pouvez nous parler en ligne grâce à notre fonction de chat située en haut de notre site web.

www.ndis.gov.au



Si vous parlez une langue autre que l'anglais, vous pouvez appeler le service de traduction et d'interprétation (Translating and Interpreting Service, TIS).

131 450

Si vous avez un trouble de la parole ou de l'audition, vous pouvez appeler :



TTY (ATS)

1800 555 677



Speak and Listen

1800 555 727



National Relay Service (Service national de relais)

133 677

www.relayservice.gov.au

Liste de mots

Cette liste explique la signification des mots en **gras** qui figurent dans ce document.



Administrative Appeals Tribunal (Tribunal des recours administratifs ou AAT)

L'AAT examine les décisions du gouvernement.



Commonwealth Ombudsman (Médiateur du Commonwealth)

Le Médiateur du Commonwealth aide les personnes qui ont déposé une plainte concernant les services du gouvernement.



Plainte

Lorsque vous déposez plainte, vous dites à quelqu'un qu'il y a quelque chose qui :

- a mal tourné
- ne fonctionne pas bien.



Entrer en contact

Lorsque nous entrons en contact avec vous, nous vous aidons à trouver les aides et les services dont vous avez besoin.



Culture

Votre culture reflète :

- votre mode de vie et vos croyances
- ce qui est important pour vous.



Diversité

La diversité est ce qui rend les gens différents les uns des autres.



Encourager l'autonomie

Lorsque nous encourageons l'autonomie, nous vous aidons à vivre votre vie comme vous l'entendez.

Nous vous aidons à trouver et à utiliser les informations.



Retour d'information

Lorsque vous donnez un retour d'information à une personne, vous lui expliquez :

- ce qu'elle fait bien
- ce qu'elle peut améliorer.



LGBTIQA+

Les lettres LGBTQIA signifient lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, intersexes, queers ou en questionnement et asexuels.

Le « + » est destiné aux personnes qui font partie de la communauté LGBTQIA+ mais qui ne parlent pas d'elles-mêmes en utilisant un mot de cette liste.



Commission de la qualité et de la sauvegarde du NDIS (Commission du NDIS)

La Commission de la qualité et de la sauvegarde du NDIS (Commission du NDIS) s'assure que les personnes en situation de handicap qui adhèrent au NDIS :

- sont en sécurité,
- obtiennent des services adaptés à leurs besoins.

Mandataire



Votre mandataire est quelqu'un que vous avez désigné pour :

- prendre des décisions à votre place
- faire pour vous des choses que vous ne pouvez pas faire vous-même.

Participants



Les participants sont des personnes en situation de handicap qui bénéficient du NDIS.

Réévaluation du plan NDIS



Lorsque nous procédons à une réévaluation du plan NDIS, nous vérifions votre plan pour voir ce qui doit être modifié.

Vous pouvez demander une réévaluation du plan. Ou nous pouvons en demander une.



Respectueux

En étant respectueux, nous vous traitons comme un individu à part entière.



Réactifs

En étant réactifs, nous vous aidons à trouver ce dont vous avez besoin.



Droits

Les droits sont des règles sur la manière dont chacun doit être traité de manière juste et équitable.



Transparents

En étant transparents, nous ferons en sorte qu'il soit facile de comprendre nos informations et nos décisions.



Le Groupe d'accès à l'information (Information Access Group) a rédigé ce document facile à lire en utilisant les photos d'une photothèque et des images personnalisées. Les images ne peuvent pas être ré-utilisées sans autorisation. Pour toute demande de renseignements sur les images, veuillez consulter le site www.informationaccessgroup.com. Indiquez le numéro de devis 4971.



[ndis.gov.au](https://www.ndis.gov.au)