



**NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission**

Nous avons essayé de garantir la convivialité et l'accessibilité. Si vous rencontrez des problèmes d'accessibilité, veuillez contacter [engagement@ndiscommission.gov.au](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au).



**Numéro 1: Décembre 2020**

## **Un bulletin d'information pour les personnes handicapées, leurs amis, leur famille, leurs défenseurs et la communauté.**

Bienvenue à la première édition de **SAFEGuard**, le bulletin d'information de la Commission de la qualité et des garanties NDIS (Commission NDIS) pour les personnes handicapées qui reçoivent des aides et des services par le biais du régime national d'assurance invalidité (NDIS).

Nous vous écrivons pour vous dire que nous sommes là pour vous. Ces bulletins vous aideront à comprendre ce que nous et d'autres faisons pour vous assurer que les soutiens et les services sur lesquels vous comptez sont sûrs et de bonne qualité. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez nous en informer.

Nous savons que toutes les personnes handicapées ne souhaitent pas obtenir des informations de la même manière. Ces bulletins seront bientôt disponibles en Lecture Facile, Auslan et dans d'autres langues, et contiendront des ressources et des informations dans différents formats. Certains seront appropriés pour vous, et d'autres le seront pour des personnes qui ont des besoins différents.

Nous espérons que vous trouverez ce bulletin intéressante et utile. Veuillez nous faire part de vos réflexions, y compris des suggestions sur la façon dont nous pouvons l'améliorer à l'avenir, et ce que vous pensez du nom **SAFEGuard**, en remplissant notre enquête à la fin de ce bulletin.

*Si vous êtes un prestataire ou un intervenant NDIS qui soutient une personne handicapée, ou un avocat, un tuteur, un ami ou un membre de la famille d'une personne handicapée, veuillez partager ce bulletin avec eux.*

## **Qu'est-ce que la Commission NDIS?**

La Commission de la qualité et des garanties du NDIS (Commission NDIS) est une agence gouvernementale qui travaille à améliorer la qualité et la sécurité des soutiens et services NDIS.

Nous avons commencé nos activités en Nouvelle-Galles du Sud et en Australie du Sud le 1er juillet 2018. Un an plus tard, le 1er juillet 2019, nous avons étendu notre travail dans le Territoire de la capitale australienne, dans le Queensland, dans le Territoire du Nord, en Tasmanie et dans le

---

Victoria. Depuis le 1er décembre 2020, nous sommes également en Australie-Occidentale, ce qui signifie que nous réglementons désormais tous les prestataires de NDIS à travers le pays.

Cela signifie également que, peu importe où vous vivez en Australie, si vous ne vous sentez pas en sécurité ou insatisfait de la qualité de vos soutiens ou services NDIS, vous pouvez [vous plaindre auprès de nous](#).

Nous vous accompagnons en:

- répondant à vos préoccupations ou plaintes
- exigeant des prestataires qu'ils respectent votre droit de ne pas subir de préjudice
- faisant la promotion de services sûrs et de qualité
- supervisant le code de conduite et les normes de pratique NDIS pour les prestataires et les intervenants
- exigeant des prestataires NDIS enregistrés qu'ils gèrent les incidents impliquant des participants et qu'ils nous signalent les incidents - y compris les abus et la négligence
- supervisant et dirigeant le soutien du comportement
- identifiant les moyens d'améliorer le marché NDIS et les futurs services.

## Déposer une plainte auprès de la Commission NDIS

Si vous ne vous sentez pas en sécurité ou insatisfait de vos soutiens ou services NDIS, vous pouvez [vous plaindre auprès de nous](#).

Dans notre vidéo «[Comprendre les plaintes](#)», le Commissaire aux Plaintes explique comment nous traitons les plaintes et quelles mesures nous pouvons prendre.

Nous avons une page Web qui explique [comment porter plainte contre un prestataire](#). Elle décrit également les types de plaintes que vous pouvez nous adresser et ce qui se passe après que vous ayez déposé une plainte.

Nous avons également des brochures qui expliquent le processus de plainte:

- [Comment déposer une plainte](#)
- [Comment nous traitons les plaintes](#)

## Changement pour les prestataires de soutien personnel au quotidien

Si vous recevez un soutien personnel quotidien à votre domicile d'un seul intervenant individuel, votre prestataire NDIS vous contactera prochainement car nous avons modifié les conditions de son inscription. À partir du 19 décembre 2020, votre prestataire doit travailler avec vous pour déterminer s'il y a des choses qui pourraient vous mettre en danger si vous n'utilisez qu'un seul intervenant. Ils doivent également s'entendre avec vous sur la manière dont ils superviseront votre intervenant et comment ils vérifieront si vous êtes satisfait des aides que vous recevez.

Nous avons envoyé une [lettre](#) aux participants NDIS expliquant ce changement. La lettre est également disponible aux formats [Lecture facile](#) et [Auslan](#), et dans [11 langues communautaires](#) sur notre site Internet. Vous pouvez commander une copie en braille de la lettre en envoyant un courriel à [engagement@ndiscommission.gov.au](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au) en mentionnant votre nom et adresse.

---

## Pack de bienvenue des participants

Notre [Pack de bienvenue des participants](#) contient des informations sur vos droits, le choix de supports de qualité et sûrs, et la manière de déposer une plainte.

Le pack est également disponible sur notre site Internet aux [formats Lecture facile](#) et [Auslan](#). Vous pouvez commander des exemplaires du pack en braille, ainsi que des exemplaires imprimés des versions standard et Lecture Facile en utilisant notre [formulaire de commande en ligne](#).

## Nouvelles ressources pour les participants des Premières Nations

S'assurer que tous les participants au NDIS comprennent leurs droits en vertu du NDIS est la clé de ce que nous faisons et de qui nous sommes. Dans cet esprit, nous produisons de nouveaux supports conçus spécifiquement pour les participants NDIS des Premières Nations.

Les ressources sont en cours d'élaboration avec une entreprise de communication appartenant à des Aborigènes, en consultation avec des participants, des intervenants et des soignants aborigènes et insulaires du détroit de Torres. Ils décriront le rôle de la Commission NDIS et comment déposer une plainte, et incluront des icônes et des graphiques développés par un artiste Aborigène.

## Ressources sur le Coronavirus (COVID-19)

Pendant la pandémie de COVID-19, nous avons travaillé dur pour donner aux prestataires et aux intervenants du NDIS des conseils clairs et utiles sur la façon de gérer la crise tout en vous aidant à rester en sécurité et en bonne santé.

Nous avons également rédigé des fiches d'information et un dossier d'information pour les participants NDIS qui expliquent certains des changements que vous pourriez constater dans la façon dont les soutiens et les services sont fournis pendant la pandémie. Notre page Web [Informations COVID-19 pour les personnes handicapées](#) contient des liens vers ces ressources et d'autres ressources utiles.

## Ressources pour les personnes handicapées mentales

Dans le cadre du programme «Soutien aux prestataires de NDIS», le Conseil pour la Déficience Intellectuelle (CID) a reçu une subvention pour développer et présenter des ressources et des ateliers pour les personnes handicapées mentales. Il s'agit du programme «Votre Service, Vos Droits».

Les cartes de conversation Votre Service, Vos Droits racontent des histoires de personnes qui bénéficient de services pour les personnes handicapées. Parler de ces histoires vous aidera à savoir si vous obtenez un bon ou un mauvais service.

La vidéo Votre Service, Vos Droits est une autre façon d'en savoir plus sur vos droits. Cela inclut des personnes partageant leurs histoires sur la prise de parole.

Vous pouvez en savoir plus sur les cartes et regarder la vidéo sur le [Site Web du CID](#). Le programme Votre Service, Vos Droits disposera également de ressources pour les prestataires de services aux personnes handicapées disponibles en 2021. Pour plus d'informations, contactez [rachel@cid.org.au](mailto:rachel@cid.org.au)

---

## Consultation: Alertes de santé sur les Pratiques de Prestataires

Nous avons engagé la Commission Australienne sur la Sécurité et la Qualité des Soins de Santé (ACSQHC) pour développer trois Alertes sur les Pratiques des Prestataires.

Ces alertes informeront les fournisseurs NDIS sur la prévention, l'identification et la gestion des principaux risques liés à la santé des participants NDIS. Les alertes sont intitulées:

- Évaluations complètes des soins de santé
- Risques liés au mode de vie
- Soins de Santé dentaire.

Début 2021, nous solliciterons les commentaires des participants sur les ébauches de ces trois alertes. Si vous souhaitez participer, veuillez envoyer un e-mail à [Disability@safetyandquality.gov.au](mailto:Disability@safetyandquality.gov.au) pour être averti quand elles seront disponibles. Vous pouvez également vous inscrire aux [e-news de l'ACSQHC](#) pour être alerté de ces consultations et d'autres.

## Comment contacter la Commission NDIS

Vous pouvez nous appeler au 1800 035 544. Ceci est un appel gratuit depuis les lignes fixes. Notre centre de contact est ouvert de 9h00 à 17h00 (9h00 à 16h30 dans le Territoire du Nord) du lundi au vendredi, hormis les jours fériés.

Alternativement, vous pouvez nous envoyer un email à [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

## Les différentes façons de déposer une plainte

Si vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez:

- **nous appeler au:** 1800 035 544 (appel gratuit depuis les lignes fixes) ou en composant TTY 133677. Des intU
- **Utiliser** le [Service de relais national](#) et demander le 1800 035 544.
- **Remplir** un [formulaire de contact de plainte](#) en ligne.

## Suivez nous

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/ndiscommission](http://www.linkedin.com/company/ndiscommission)

**Facebook:** [www.facebook.com/NDISCommission](http://www.facebook.com/NDISCommission)

## Abonnez-vous à ce bulletin

Si quelqu'un vous a transmis cet e-mail, mais que vous préférez que nous vous l'envoyions directement à l'avenir, vous pouvez vous abonner en remplissant le [formulaire d'inscription](#).

## Dites-nous ce que vous pensez de ce bulletin

Nous espérons que vous trouverez ce bulletin intéressant et utile. Veuillez nous faire part de vos réflexions et de vos suggestions sur la manière dont nous pouvons l'améliorer à l'avenir en

---

[remplissant notre enquête](#). Si vous préférez nous envoyer un e-mail, veuillez écrire à [engagement@ndiscommission.gov.au](mailto:engagement@ndiscommission.gov.au)