



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

Nous avons essayé d'assurer la convivialité et l'accessibilité. Si vous rencontrez des problèmes d'accessibilité, veuillez contacter engagement@ndiscommission.gov.au.



Numéro 3: Hiver 2021

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

Veuillez partager ce bulletin avec les personnes handicapées de votre réseau - par exemple, si vous êtes un fournisseur ou un travailleur NDIS qui soutient une personne handicapée, ou un défenseur, tuteur, ami ou membre de la famille d'une personne handicapée.

Vous remarquerez dans cette édition et dans les éditions futures une forte concentration sur le Code de Conduite du NDIS. Nous espérons que cela vous aidera à mieux comprendre ce que vous pouvez attendre de vos prestataires et intervenants, et comment savoir quand les choses ne vont pas bien.

Dans le numéro de décembre 2020, nous vous avons invité à nous faire part de vos commentaires et suggestions pour améliorer le bulletin à l'avenir.

Merci à ceux qui ont répondu au sondage. Nous travaillerons avec vos commentaires pour rendre SAFEGuard aussi intéressant et utile que possible.

Code de Conduite NDIS

Vous avez le droit de recevoir des soutiens et des services de bonne qualité et sécuritaires. Le [Code de Conduite NDIS](#) est un ensemble de règles sur la façon dont vos prestataires et vos intervenants doivent agir lorsqu'ils vous soutiennent, et sur les choses qu'ils doivent faire pour s'assurer que vous êtes en sécurité.

Si vous pensez que quelqu'un ne respecte pas ces règles, vous pouvez vous plaindre auprès de nous.

En vertu du code de conduite du NDIS, vos prestataires et intervenants doivent :

- **agir dans le respect des droits individuels à la liberté d'expression, à l'autodétermination et à la prise de décision conformément aux lois et conventions pertinentes.** Cela signifie que vous avez le droit de prendre vos propres décisions, d'être libre de vivre la vie que vous choisissez et d'avoir les mêmes droits et libertés que tout autre membre de la communauté.

-
- **respecter la vie privée des personnes handicapées.** Cela signifie que vous avez le droit de ne pas partager vos informations personnelles avec d'autres personnes, sauf si vous avez donné votre accord.
 - **fournir des soutiens et des services d'une manière sûre et compétente avec soin et talent.** Cela signifie que les personnes qui travaillent avec vous doivent avoir les compétences nécessaires pour vous soutenir en toute sécurité.
 - **agir avec intégrité, honnêteté et transparence.** Cela signifie que vos prestataires et intervenants doivent être honnêtes avec vous au sujet de vos services et soutiens NDIS, et fournir les soutiens qui répondent à vos besoins.
 - **prendre rapidement des mesures pour répondre aux préoccupations concernant les questions qui pourraient avoir un impact sur la qualité et la sécurité des soutiens fournis aux personnes handicapées.** Cela signifie que votre prestataire doit aider les personnes à se sentir en sécurité pour déposer une plainte ou signaler des problèmes, et qu'il doit gérer ces plaintes efficacement.
 - **prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir et répondre à toutes les formes de violence, d'exploitation, de négligence et d'abus.** Cela signifie que vos prestataires doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir la violence, les abus, la négligence et l'exploitation, et réagir rapidement si ces choses se produisent.
 - **prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les inconduites sexuelles.** Cela signifie que vos prestataires et travailleurs doivent savoir quel est le comportement approprié et à qui parler si vous n'êtes pas traité correctement.

Chaque future édition de SAFEGuard se concentrera sur l'une de ces parties du Code de Conduite NDIS, pour vous aider à mieux comprendre ce que vous pouvez attendre de vos prestataires et intervenants, et comment savoir quand les choses ne vont pas bien.

Comment déposer une plainte

Si vous ne vous sentez pas en sécurité ou mécontent de vos soutiens et services NDIS, ou si vous pensez que votre prestataire ou intervenant ne respecte pas les règles, vous pouvez nous consulter.

Notre brochure '[Comment déposer une plainte](#)' explique comment nous adresser une réclamation.

[DEPOSER UNE PLAINTE](#)

Notre brochure intitulée '[Comment nous gérons les plaintes](#)' explique ce qui se passe lorsque vous nous adressez une plainte et les mesures que nous pouvons prendre.

Notre travail avec les défenseurs du secteur du handicap

Saviez-vous que nous rencontrons régulièrement des représentants du secteur du handicap qui représentent un éventail d'intérêts et de perspectives des personnes handicapées ?

Le Comité consultatif sur les personnes handicapées conseille la Commission NDIS sur les questions nationales qui affectent la fourniture de soutiens et de services NDIS sûrs et de qualité. Le comité nous donne également des commentaires pour nous aider à améliorer notre travail en tant qu'organisme de réglementation dans le secteur des personnes handicapées.

Visitez notre [site web](#) pour découvrir comment fonctionne le Comité consultatif sur les personnes handicapées, qui sont ses membres et pour voir ce qui a été discuté lors des réunions précédentes.

Base de données de filtrage des intervenants NDIS

Dans le bulletin d'information de l'automne 2021, nous avons expliqué que les participants NDIS autogérés peuvent [postuler pour utiliser la base de données de filtrage des intervenants NDIS](#) pour vérifier si vos travailleurs ont été autorisés à travailler avec des personnes handicapées.

Si vous recevez certains soutiens ou services NDIS d'un **prestataire NDIS enregistré**, vos intervenants doivent avoir un contrôle acceptable ou une autorisation de filtrage des travailleurs NDIS. C'est la loi. Vous pouvez demander à votre prestataire de confirmer avec vous que les intervenants qui vous accompagnent ont une autorisation.

Si vous gérez tout ou partie de votre propre plan, vous avez le droit de demander aux prestataires NDIS non enregistrés et à leurs employés de passer un contrôle de filtrage des travailleurs NDIS. Ils peuvent en faire la demande par l'intermédiaire de l'unité de filtrage des travailleurs [worker screening unit \(WSU\)](#) de leur état ou territoire. Vous devrez utiliser la base de données de filtrage des intervenants NDIS pour confirmer que l'intervenant vous soutient. [Postulez pour utiliser la base de données](#) sur le site Web de la Commission NDIS.

Vous pouvez utiliser la base de données pour vérifier si un intervenant a une autorisation de filtrage de travailleur NDIS. Demandez à l'intervenant son immatriculation de filtrage des intervenants NDIS ou son immatriculation d'application - cela vous aidera à les trouver dans la base de données.

Notre site Web contient plus d'informations sur le [filtrage des intervenants](#), et des [ressources pour vous aider à utiliser la base de données](#).

Site web de la Commission NDIS

Nous travaillons sur un projet pour améliorer [notre site web](#). Nous voulons vous permettre de trouver et de comprendre plus facilement les informations que vous recherchez.

Nous prévoyons de lancer le nouveau site Web d'ici la fin de 2021.

Au cours des prochains mois, pour nous assurer que notre nouveau site Web est aussi performant que possible, nous invitons les personnes handicapées, les prestataires de NDIS, les intervenants et les défenseurs à tester et à nous faire part de leurs commentaires sur les améliorations suggérées.

L'Agence nationale d'assurance invalidité (NDIA) nous aide à atteindre les participants du NDIS qui souhaitent nous aider, mais si vous souhaitez exprimer votre intérêt, veuillez envoyer un e-mail à communications@ndiscommission.gov.au

Pack de bienvenue des participants

Notre Pack de bienvenue du participant explique vos droits, comment choisir des supports de qualité et sûrs, et comment nous adresser une réclamation.

Si vous n'en avez pas encore un exemplaire, vous pouvez le télécharger à partir de notre site Web ou utiliser notre [formulaire de commande](#) en ligne pour commander un exemplaire imprimé.

[\[Pack de bienvenue des participants\]](#)

Il est disponible en version standard, ainsi qu'aux formats [Easy Read](#) et [Auslan](#) . Vous pouvez commander des exemplaires en braille en utilisant notre [formulaire de commande en ligne](#).

Nous travaillons avec une entreprise appartenant à des Aborigènes pour créer une version standard du pack de bienvenue des participants pour les participants des Premières Nations au NDIS. En attendant, une version facile à lire du pack, conçue spécifiquement pour les [peuples aborigènes et insulaires du détroit de Torres](#), est disponible.

Assurer des repas sûrs et agréables

Nous créons de nouveaux modules de formation en ligne pour les travailleurs du NDIS. Ces courts cours en ligne porteront sur les thèmes de la communication et de la gestion du temps de repas. Des voix, histoires et perspectives authentiques des personnes handicapées sont une partie importante de cette formation.

Il existe des possibilités de figurer dans le module *Assurer des repas sûrs et agréables*. Ce module expliquera le rôle vital de l'aide aux repas pour les intervenants NDIS, ainsi que les risques et les considérations lors de l'accompagnement d'une personne ayant une déficience de déglutition.

Les producteurs du module recherchent des personnes handicapées qui ont des besoins d'aide aux repas et qui sont prêtes à présenter, à jouer dans des scénarios et à figurer dans les segments vocaux. Vous serez peut-être interrogé sur vos expériences concernant les heures de repas qui peuvent être incluses dans la formation des intervenants NDIS.

Si vous souhaitez participer, veuillez envoyer votre intérêt à education@ndiscommission.gov.au pour recevoir de plus amples informations.

Comment contacter la Commission NDIS

Vous pouvez nous appeler au 1800 035 544. Il s'agit d'un appel gratuit depuis un poste fixe. Notre centre d'appel est ouvert de 9h à 17h (9h à 16h30 dans le NT) du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Vous pouvez également envoyer un e-mail à contactcentre@ndiscommission.gov.au

Façons de porter plainte

Si vous souhaitez nous adresser une réclamation, vous pouvez :

- **Appeller le:** 1800 035 544 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou TTY 133 677. Des interprètes peuvent être mis en place.
- **utiliser** le [Service Relais National](#) et demander le 1800 035 544.
- **remplir** un [formulaire de contact de réclamation en ligne](#).

Nous suivre

LinkedIn: www.linkedin.com/company/ndiscommisson

Facebook: www.facebook.com/NDISCommission

Vous abonner au 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 inscrire en remplissant le [formulaire d'inscription](#).