

Où s'adresser:

“Je ne suis pas satisfait/e d'un service financé par le NDIS”

Pour la Commission NDIS
→ **Appelez le** 1800 035 544 ou
→ **Visitez** www.ndiscommission.gov.au

“Je ne suis pas satisfait/e de la décision ou action de NDIA”

Pour NDIA ou le médiateur du Commonwealth
→ **Contactez** 1800 800 110 ou
→ **Visitez** www.ndis.gov.au
www.ombudsman.gov.au

“Je ne suis pas satisfait d'un service fourni par une autre agence ou un autre organisme”

Organisme de traitement des plaintes de votre état ou territoire
Consultez les liens sur notre site Web
→ **Visitez** www.ndiscommission.gov.au

Vous pouvez porter plainte



Tout le monde peut porter plainte.

Cela inclut les participants au NDIS, d'autres personnes handicapées, les amis, les familles, les aide-soignants, les avocats, les travailleurs, etc.

Si vous avez besoin de déposer une plainte concernant vos services financés par le NDIS

→ **Formulaire de plainte**
www.ndiscommission.gov.au

→ **Appelez nous**
1800 035 544
(appel gratuit pour lignes fixes)

→ **Service de Relais National**
www.relayservice.gov.au
et ensuite 1800 035 544

→ **Service interprète et traduction**
131 450



NDIS Quality and Safeguards Commission

Vos droits. Votre soutien. Votre contrôle.



NDIS Quality and Safeguards Commission

Si vous voulez être entendu, parlez nous.

Comment déposer une plainte contre votre service NDIS

Vos droits. Votre soutien. Votre contrôle.

La Commission de la qualité et des garanties du NDIS

La Commission de la qualité et des garanties du NDIS (la Commission du NDIS) est un organisme gouvernemental indépendant qui s'emploie à améliorer la qualité et la sécurité des services et des soutiens financés par le NDIS.

Si vous avez besoin de parler de votre service financé par le NDIS, parlez-nous.

Le fait de déposer une plainte auprès de nous peut également conduire à de meilleurs services pour tout le monde.

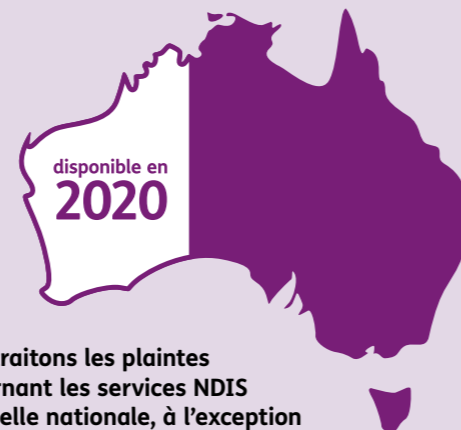
Quelles plaintes pouvez-vous déposer

Doutes concernant la qualité et la sécurité de l'encadrement et des services.

Nous acceptons les plaintes concernant un service particulier financé par le NDIS pour vérifier si celui-ci a été fourni de manière sûre et conforme à une norme appropriée.

Vous pouvez également vous plaindre de la façon dont un fournisseur NDIS a traité votre plainte.

Si vous craignez la manière par laquelle vous serez traité, vous pouvez déposer une plainte confidentielle.



Nous traitons les plaintes concernant les services NDIS à l'échelle nationale, à l'exception de l'Australie occidentale, qui sera disponible à partir du 1er juillet 2020.

Plaintes que nous ne traitons pas:

- Plaintes contre la NDIA
 - Accès au plan NDIS
 - Plans de participant NDIS
- **Veillez contacter la NDIA pour LES plaintes ci-dessus**

Si vous ne savez pas où vous adresser, contactez-nous et nous vous conseillerons.

Porter plainte

Pour résoudre une plainte, nous vous encourageons à essayer de parler directement à votre fournisseur de service NDIS. Tous les fournisseurs enregistrés doivent disposer d'un système efficace de gestion des plaintes. Si vous hésitez à parler au fournisseur ou si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre plainte, veuillez nous contacter.

Notre service de traitement de plaintes est gratuit, totalement indépendant du NDIS et confidentiel si nécessaire. Nous promettons d'écouter respectueusement votre situation et de discuter des étapes à venir.

Pour résoudre votre plainte, nous pouvons :

- **Vous demander plus de détails pour clarifier les problèmes**
- **Vous aider à communiquer avec un fournisseur NDIS**
- **Avec votre accord, parler au fournisseur NDIS**
- **Vous communiquer les réponses du fournisseur NDIS**

Vous pouvez annuler votre plainte à tout moment

Un problème peut être renvoyé à la conciliation ou à une enquête. La conciliation aide tout le monde à comprendre les problèmes et à parvenir à un accord sur la manière de les résoudre.

Une enquête peut être menée si la plainte soulève des problèmes de conformité graves ou des risques pour les personnes handicapées.