

Régime national d'assurance invalidité et droits des assurés

Le régime national d'assurance invalidité (NDIS) est une nouvelle façon pour les personnes invalides d'obtenir l'aide dont ils ont besoin pour vivre correctement.

Le NDIS vous permet de :

- Être en sécurité, respecté, et recevoir des soutiens et des services de qualité.
- Demander l'aide d'un interprète qualifié pour vous aider à communiquer avec tous les services, à savoir le NDIA et les services qui vous accompagnent et qui font partie du forfait NDIS auquel vous avez souscrit.
- Choisir les services dont vous bénéficiez et les modalités de l'aide apportée.
- Exprimer vos inquiétudes et vous plaindre si une décision vous déplaît ou si vous n'êtes pas satisfait des services reçus.

Le NDIS décide :

- Si vous êtes éligible à recevoir l'aide du NDIS
- Quelle sorte d'aide vous pouvez recevoir
- Quel niveau d'aide vous pouvez recevoir

Si vous êtes insatisfait d'une décision prise par le NDIA, vous pouvez :

1. Demander au NDIA de réexaminer cette décision, il s'agit d'un examen **interne**. Vous avez 3 mois à compter de la souscription à votre forfait ou de la réception de la lettre de décision pour demander au NDIA de revoir une décision.
2. Si vous êtes insatisfait du résultat de l'examen, vous pouvez la faire réexaminer par **le Tribunal d'Appel Administratif**, il s'agit d'un examen **externe**.
3. Vous pouvez obtenir de l'aide pour une demande de révision externe auprès des **Agents d'Aide à l'Appel** de la NDIS. (Consultez la page suivante pour une liste d'agences d'Appel NDIS dans le Queensland).

Recevoir de l'aide pour mettre en place votre forfait NDIS

Si vous avez besoin d'aide pour obtenir le soutien et les services compris dans votre forfait NDIS, vous pouvez contacter :

- Votre coordinateur de soutien, si cela est inclus dans votre forfait NDIS
- Un Coordinateur de Secteur Local (LAC) dans votre secteur :
<https://www.ndis.gov.au/contact/locations>
- Le bureau local du NDIS : Appelez le 1800 800 110 et demandez votre bureau local NDIS.

N'hésitez pas à nous faire part de vos plaintes

Vous avez le droit d'exprimer vos inquiétudes et de déposer une plainte concernant le NDIA si vous êtes insatisfait de leurs services. Vous pouvez le faire de différentes manières :

- En parler à quelqu'un dans [une agence NDIA](#)
- En remplissant [un formulaire de plainte](#) et en l'apportant à une agence NDIA

- En appelant le NDIA au 1800 800 110
- Par email feedback@ndis.gov.au.
- En appelant le médiateur national du Commonwealth (Commonwealth Ombudsman) :
Téléphone : 1300 362 072
- Si vous êtes insatisfait du résultat, vous pouvez contacter le cabinet d'avocats le plus proche (Voir la liste des cabinets d'avocats).

1. N'hésitez pas à nous contacter, à donner vos impressions ou à vous plaindre des services que vous recevez dans le cadre de votre forfait NDIS. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez :

- Faire part de vos inquiétudes à votre fournisseur de service et voir s'il peut vous aider. Il pourrait améliorer l'aide qui vous est apportée, à vous ou à un membre de votre famille. Vous pouvez également demander à quelqu'un de confiance ou à un avocat de vous aider à communiquer avec le fournisseur de service (Consultez la liste des cabinets d'avocats).
- Changer de fournisseur. Cela signifie que vous pouvez choisir un nouveau service ou un nouveau coordinateur de soutien. Vous pouvez demander au NDIA à ce qu'un Coordinateur de Secteur Local ou un avocat vous appui.
- Contacter la **Commission de Qualité et de Sécurité du NDIS** pour qu'ils s'assurent que vos droits sont protégés et que vous recevez un soutien et des services de qualité. La **Commission** fournit une assistance indépendante, gratuite et confidentielle afin de garantir soutien de qualité aux personnes engagées auprès du NDIS.

Les agences qui peuvent vous aider pour les plaintes, appels et avis.

1. La Commission de Qualité et de Sécurité du NDIS

Téléphone : 1800 035 544 (appel gratuit depuis les lignes fixes)

www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints

Service de Traduction et d'interprétation (TIS National) Tél : 131 450

Service de relais national <https://internet-relay.nrscall.gov.au>

Adresse postale : PO Box 210, Penrith, NSW 2750

2. Les agences d'appels du NDIS dans le Queensland

- Speaking Up For You Inc.: Brisbane / Moreton Bay Tél: 07 3255 1244 ou mel: sufy@sufy.org.au
- Queensland Advocacy Inc. : Dans tout l'état, Tél : 07 3844 4200 ou 1300 130 582
ou Email : NDISAppealsSupport.qai@qai.org.au
- People with Disability Australia Inc. : Dans tout l'Etat, Tél : 02 9370 3100 ou 1800 422 015
mel : pwd@pwd.org.au
- Independent Advocacy in the Tropics: Townsville et alentours
Tél : 1800 887 688 ou mel : reception@iat.org.au
- Rights in Action Inc. : Cairns, Yarrabah, Tablelands - Atherton et Mareeba
Tél : 07 4031 7377 ou mel : info@rightsinaction.org

3. Les groupes de défense dans le Queensland

Si vous avez besoin d'assistance pour exposer vos problèmes, vous pouvez vous faire aider par un cabinet d'avocats.

| | |
|--|-----------|
| AMPARO Advocacy (Brisbane) | 3354 4900 |
| Capricorn Citizen Advocacy (Rockhampton) | 4922 0299 |
| Gold Coast Disability Advocacy Inc. | 5564 0355 |
| Independent Advocacy in the Tropics (Townsville) | 4725 2505 |
| Ipswich Regional Advocacy Service | 32816006 |
| Mackay Advocacy Inc. | 4957 8710 |
| Queensland Advocacy Inc. | 3844 4200 |

| | |
|--|--------------|
| Rights In Action Inc. (<i>Cairns</i>) | 4031 7377 |
| Speaking Up For You Inc. (<i>Brisbane/ Caboolture</i>) | 3255 1244 |
| Sunshine Coast Citizen Advocacy | 5442 2524 |
| The Advocacy and Support Centre Inc. (<i>Ipswich</i>) | 3812 7000 |
| The Advocacy and Support Centre Inc. (<i>Toowoomba</i>) | 4616 9700 |
| People with Disability Australia Inc. (<i>Bundaberg, Fraser Coast, Logan, Mt Isa, Sunshine Coast</i>) | 1800 422 015 |

4. **Médiateur national du Commonwealth**

Il s'agit d'une agence indépendante qui examine les plaintes à l'encontre des agences gouvernementales australiennes dont le NDIA. Téléphone : 1300 362 072 ou Service de Traduction et d'interprétation (TIS National) Téléphone : 131 450 www.ombudsman.gov.au/what-we-do/working-with-people-with-disability