



**NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission**

## **Cher participant, soignant, membre de la famille ou représentant du régime national d'assurance invalidité (NDIS)**

Cette lettre vise à vous expliquer comment la Commission NDIS sur la qualité et les garanties (Commission NDIS) peut vous aider.

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

La Commission NDIS a été créée pour améliorer la qualité et la sécurité des supports et services NDIS fournis par les fournisseurs NDIS. La Commission NDIS établit des règles que les prestataires de services doivent suivre afin que les services soient sûrs et répondent aux normes de qualité.

Les personnes handicapées ont le droit d'être en sécurité et de recevoir des services de qualité des prestataires et des travailleurs que vous choisissez de vous soutenir dans le cadre du NDIS.

### **Ce que nous ferons pour vous**

Pour les personnes handicapées qui reçoivent des services financés par le NDIS, la commission NDIS:

- vous assiste en écoutant vos plaintes concernant les prestataires de services et en travaillant à leur résolution
- oblige les prestataires de services à respecter votre droit de ne pas subir de préjudice
- indique aux travailleurs et aux prestataires de services ce qu'ils doivent faire pour s'assurer qu'ils vous fournissent un bon service, sur la base du Code de conduite et des normes de pratique du NDIS
- oblige les fournisseurs de NDIS enregistrés à signaler les incidents graves (y compris les allégations), ce qui inclut les abus et la négligence
- fournit des informations et des conseils pour améliorer les services futurs.

### **C'est une bonne chose de se plaindre**

Si vous n'êtes pas satisfait, vous avez le droit de faire part de vos préoccupations concernant les soutiens NDIS. La prise de parole peut aider à améliorer les soutiens et les services pour vous et les autres.

PO BOX 210  
Penrith NSW 2750

[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

Nous vous encourageons à parler d'abord à votre prestataire de services pour voir si vous pouvez résoudre vos problèmes. Vous pouvez demander à quelqu'un en qui vous avez confiance ou à un avocat indépendant de vous aider. Une liste d'avocats indépendants peut être consultée à l'adresse <https://disabilityadvocacyfinder.dss.gov.au/disability/ndap/>. Si vous ne pensez pas que le prestataire de services a bien traité votre plainte ou que vous ne voulez pas parler à votre prestataire de services vous-même, vous pouvez nous parler.

Vous pouvez déposer une réclamation en nous téléphonant ou en nous contactant via notre formulaire de contact de réclamation en ligne. Vous pouvez nous faire savoir comment vous souhaitez obtenir des informations - téléphone, e-mail, brochures faciles à lire, Auslan ou toute autre langue ou forme de communication assistée.

Nous travaillerons avec vous, ainsi qu'avec les prestataires de services et les travailleurs, pour résoudre les problèmes et améliorer la qualité et la sécurité des supports NDIS, pour vous et les autres personnes bénéficiant de services financés par le NDIS.

Find out more

You can find more information about the NDIS Commission, including what this means for you, on the NDIS Participants webpage at [www.ndiscommission.gov.au/participants](http://www.ndiscommission.gov.au/participants), via the Participant Welcome Pack at [www.ndiscommission.gov.au/participantpack](http://www.ndiscommission.gov.au/participantpack), or contact us (free call from landlines) at **1800 035 544**.

I look forward to working with you, your families, carers and advocates to improve the supports and services you receive as part of the NDIS.

### En savoir plus

Vous pouvez trouver plus d'informations sur la Commission NDIS, y compris ce que cela signifie pour vous, sur la page Web des participants NDIS à [www.ndiscommission.gov.au/participants](http://www.ndiscommission.gov.au/participants), via le pack de bienvenue des participants à [www.ndiscommission.gov.au/participantpack](http://www.ndiscommission.gov.au/participantpack), ou contactez-nous (appel gratuit depuis un poste fixe) au **1800 035 544**.

J'ai hâte de travailler avec vous, vos familles, vos soignants et vos défenseurs pour améliorer les soutiens et les services que vous recevez dans le cadre du NDIS.

Cordialement

Graeme Head AO

**Commissaire**

Juillet 2019

Ref: D19 6703