



**NDIS Quality
and Safeguards
Commission**

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

Cette lettre a pour but de vous expliquer comment la Commission de la qualité et des garanties NDIS (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 soutiens et des services NDIS fournis par les prestataires 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 de la part des prestataires et des travailleurs que vous choisissez pour 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:

- aide en écoutant vos plaintes concernant les prestataires de services et en travaillant à les résoudre
- exige des prestataires de services qu'ils respectent votre droit d'être à l'abri de tout préjudice
- indique aux travailleurs et aux prestataires de services ce qu'ils doivent faire pour s'assurer qu'ils vous fournissent un bon service, par le biais du code de conduite NDIS et des normes de pratique NDIS
- oblige les prestataires de NDIS enregistrés à signaler les incidents graves, y compris les abus et la négligence (y compris les allégations)
- fournit des informations et des conseils pour améliorer les services futurs.

C'est normal de se plaindre

Vous avez le droit de faire part de vos préoccupations concernant les soutiens et services NDIS si vous n'êtes pas satisfait. Prendre la parole peut aider à améliorer les soutiens et les services pour vous et pour d'autres personnes.

Nous vous encourageons à parler d'abord à votre prestataire pour voir si vous pouvez résoudre vos problèmes. Vous pouvez demander à une personne de confiance ou à

T 1800 035 544
E contactcentre@ndiscommission.gov.au

Boîte postale 210
Penrith NSW 2750
www.ndiscommission.gov.au

un avocat indépendant de vous aider. Vous pouvez trouver une liste d'avocats indépendants sur le [Moteur de Recherche du groupe de défense pour les personnes handicapées](#).

Si vous pensez que le prestataire n'a pas bien traité votre plainte ou si vous ne souhaitez pas en parler vous-même, vous pouvez nous en parler.

Vous pouvez déposer une plainte en nous téléphonant ou en nous contactant via notre [formulaire de contact pour les plaintes](#). Lorsque vous déposez une plainte, vous pouvez nous faire savoir comment vous souhaitez obtenir des informations (par exemple, téléphone, e-mail, brochures faciles à lire, Auslan ou une autre langue ou forme de communication assistée).

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](#), via le [Pack de bienvenue des participants](#), ou en nous appelant (appel gratuit depuis les lignes fixes) 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.

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 soutiens NDIS - pour vous et d'autres personnes qui reçoivent des services financés par NDIS.

Cordialement

Graeme Head AO

Commissaire à la qualité et aux garanties NDIS

1 décembre 2020

réf: D20 / 25124



www.facebook.com/NDISCommission



www.linkedin.com/company/ndiscommission

T 1800 035 544
E contactcentre@ndiscommission.gov.au

Boîte postale 210
Penrith NSW 2750
www.ndiscommission.gov.au