



Améliorer l'expérience des bénéficiaires du Régime national d'assurance invalidité NDIS : Garantie de service pour les participants et simplification des démarches administratives

À propos de ce document

Le présent document est un résumé du document de travail établi dans le cadre de la consultation du gouvernement australien sur la nouvelle *NDIS Participant Service Guarantee* (Garantie de service pour les participants du NDIS).

Il a pour fonction de permettre aux personnes qui utilisent d'autres langues que l'anglais d'avoir leur mot à dire.

Ce document détaille les principales idées que nous voulons aborder et contient une série de questions dont l'objectif est de susciter votre réflexion. Il explique également comment vous pouvez participer à cette consultation.

Le document de travail complet, ainsi qu'une version en français simplifié, sont disponibles à l'adresse www.engage.dss.gov.au

Améliorer le NDIS

Le *National Disability Insurance Scheme*, ou NDIS, a été conçu pour apporter de l'aide aux personnes handicapées en Australie.

Ce programme est géré par la National Disability Insurance Agency (l'Agence nationale d'assurance invalidité ou NDIA).

Le gouvernement australien veut s'assurer que l'expérience des bénéficiaires/or utilisateurs/ du NDIS est positive.

Par conséquent, le gouvernement va prochainement créer la *Participant Service Guarantee* (la Garantie de service pour les participants, ci-après la Garantie) pour réduire les délais d'attente et améliorer l'expérience des utilisateurs du NDIS.

La Garantie est un nouvel ensemble de règles qui seront mises en place d'ici le 1er juillet 2020.

Afin de définir ce qui devrait figurer dans la Garantie, nous devons tout d'abord examiner le contenu de la loi NDIS.

Elle inclut notamment le *National Disability Insurance Scheme Act 2013* (la loi de 2013 sur le régime national d'assurance invalidité) et le *National Disability Insurance Scheme Rules* (le règlement du régime national d'assurance invalidité).

Un expert indépendant, M. David Tune AO PSM, a été nommé pour examiner ces lois et ce règlement.

Il examinera vos retours concernant ce qui, selon vous, devrait figurer dans la Garantie et transmettra ses recommandations au gouvernement d'ici fin 2019.

En quoi la Garantie est-elle utile ?

Au cours des cinq prochaines années, plus de 500 000 personnes feront appel au NDIS.

Le NDIS aide actuellement de nombreuses personnes en situation de handicap à obtenir les services dont elles ont besoin.

Or, certaines personnes n'ont pas accès à tous les services dont elles ont besoin.

Cet état de fait est frustrant pour nombre de personnes.

Les parties prenantes nous ont fait savoir qu'elles souhaitaient obtenir un meilleur service.

Ces commentaires proviennent de :

- personnes en situation de handicap,
- membres de leur famille et soignants,
- défenseurs : des personnes qui prennent la défense des personnes en situation de handicap,
- prestataires de services aux personnes en situation de handicap.

Certains des problèmes rencontrés sont les suivants :

- l'obtention d'un plan NDIS peut prendre beaucoup de temps ;
- certaines personnes trouvent le processus de planification difficile à comprendre et à utiliser ;
- lorsqu'une personne est mécontente de son plan, le faire réviser et y apporter des changements peut s'avérer difficile.

Les autres difficultés rencontrées incluent :

- obtenir des services pour les enfants ;

- avoir accès à des aides ou technologies pour le quotidien, par exemple un fauteuil roulant, un lecteur d'écran ou une application ;
- aménager un logement pour qu'il soit plus facile d'y vivre pour une personne en situation de handicap ;
- vivre dans un endroit agréable ;
- obtenir d'autres services qui nécessitent un devis ou une approbation spéciale.

Que comprendra la Garantie ?

La Garantie établira de nouvelles règles sur la façon dont le NDIS devrait fonctionner.

Par exemple, elle pourrait spécifier la durée maximale de traitement d'une demande de plan NDIS.

La Garantie aura force de loi.

Cela signifie que la NDIA devra respecter les règles qui y sont énoncées.

La Garantie prendra effet le 1er juillet 2020.

Votre opinion et vos retours nous intéressent.

Vous pouvez nous dire ce qui, à votre avis, devrait être inclus dans la Garantie.

Nous voulons savoir si vous avez rencontré des difficultés au cours de vos interactions avec le NDIS.

Nous saurons alors quels problèmes doivent être réglés.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires de différentes façons.

Vous pouvez :

- participer à notre enquête ;
- nous écrire ;
- participer à un atelier.

Toutes les informations concernant la participation sont disponibles sur le site www.engage.dss.gov.au

Vous trouverez ces informations sous la rubrique « *NDIS Act Review and Participant Service Guarantee* » (Révision de la loi sur le NDIS et Garantie de service pour les participants).

À quoi ressemblera l'enquête ?

Si vous participez à l'enquête en ligne, nous vous poserons un certain nombre de questions.

Si vous bénéficiez du NDIS, nous vous demanderons :

- combien de temps il vous a fallu pour obtenir un plan ;
- si vous avez demandé que des modifications soient apportées à votre plan et combien de temps il a fallu pour qu'elles soient mises en place ;

- ce que vous pensez des décisions prises au sujet de votre plan ;
- si vous avez reçu suffisamment d'informations ;
- comment les décisions qui ont été prises vous ont été expliquées.

L'enquête sera également disponible dans d'autres langues que l'anglais.

Vous pouvez répondre à l'enquête sur le site Web d'Engage à partir de la mi-septembre. Si vous voulez nous faire part de votre expérience avec le NDIS, remplir le questionnaire nous permettra de mieux la comprendre.

Date de clôture

Vous devez remplir le questionnaire, nous écrire ou participer à un atelier avant le 31 octobre 2019.

Qui peut participer ?

Vous pouvez participer à l'enquête si :

- vous bénéficiez du NDIS ;
- vous avez déposé une demande de NDIS, mais elle a été refusée ;
- vous comptez utiliser le NDIS à l'avenir.

Vous pouvez également y participer si vous êtes :

- un membre de la famille ou un aidant,
- un défenseur,
- un prestataire de services,
- une autre personne qui travaille dans le domaine du handicap.

Vous n'avez pas besoin de partager vos informations personnelles pour participer.

Selon vous, que devrait contenir la Garantie ?

La Garantie comprendra des délais d'attente maximum pour certains services.

Cela peut inclure le délai nécessaire pour :

- savoir si vous êtes éligible au NDIS,
- obtenir un plan,
- réexaminer une décision qui a été prise.

Nous voulons savoir :

- quels devraient être ces délais selon vous ;
- quels sont les critères qui devraient guider les décisions de la NDIA ;
- Quels autres points la Garantie devrait inclure.

Les pages qui suivent contiennent quelques pistes de réflexion pour vous aider à réfléchir à ce que devrait contenir la Garantie.

Vous pouvez en discuter avec votre famille, vos amis, vos aidants et les membres de votre communauté.

Nous aimerions connaître vos réponses à ces questions, ainsi que tous autres points qui, à votre avis, devraient figurer dans la Garantie.

Les idées et les questions couvrent :

- à quoi devrait ressembler un service NDIA efficace ;
- des questions spécifiques concernant votre expérience avec le NDIS.

Si vous souhaitez nous faire part de vos réponses, vous pouvez nous les faire parvenir par e-mail ou par courrier.

E-mail : NDISConsultations@dss.gov.au

Adresse :

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

À quoi devrait ressembler un service NDIA efficace à notre avis ?

Voici quelques idées de ce qui pourrait être inclus dans la Garantie.

Nous aimerions savoir si, selon vous, ce sont des critères qui devraient s'appliquer à la NDIA et s'il y a d'autres éléments importants qui devraient être inclus dans la Garantie.

Respect des délais

Le processus du NDIS est facile à comprendre et à utiliser.

Cela signifie que la NDIA peut rapidement prendre des décisions pour :

- déterminer qui est éligible au NDIS ;
- élaborer un plan ;
- réexaminer une demande.

Engagement

La NDIA décide des mesures à prendre en s'adressant :

- aux personnes en situation de handicap ;
- à leurs familles ;
- aux aidants et aux personnes de soutien.

Expertise

Le personnel de la NDIA a reçu une formation appropriée.

Ces experts comprennent comment les différents handicaps affectent les personnes au quotidien.

Ils savent quel type d'aide est le plus approprié au handicap de chaque personne.

Coopération

La NDIA travaille avec :

- les gouvernements ;
- les services de santé, d'éducation et de justice ;
- les groupes de soutien aux personnes en situation de handicap ;
- les prestataires.

Ces services travaillent ensemble et de façon efficace.

Valorisation

Les bénéficiaires du NDIS se sentent valorisés et respectés lors de leurs interactions avec les services.

Ils savent où demander de l'aide lorsqu'ils en ont besoin.

Bien-fondé des décisions

La NDIA fonctionne d'une manière claire et transparente.

Les décisions de la NDIA sont faciles à comprendre.

Accessibilité

Toutes les personnes en situation de handicap peuvent comprendre et utiliser les services du NDIS.

Le NDIS s'assure que les services qu'il procure permettent à tous de se sentir à l'aise et en sécurité.

Cela inclut :

- les Aborigènes et Insulaires du détroit de Torres ;
- les personnes issues de cultures et de milieux différents ;
- les personnes LGBTQIA+.

-

Pistes de réflexion

Voici quelques pistes de réflexion si vous souhaitez nous écrire, nous parler ou participer à l'enquête.

1. Êtes-vous d'accord avec les idées ci-dessous, sur la manière dont devrait travailler la NDIA :
 - respecter les délais ;
 - de façon engagée ;
 - avec expertise ;
 - de façon collaborative ;
 - en vous donnant le sentiment d'être valorisé(e) ;
 - les décisions doivent être prises sur la base du bien-fondé de chaque demande ;
 - accessible.
2. Pensez-vous que la NDIA devrait faire autre chose qui pourrait être inclus dans la Garantie ?
3. Comment pouvons-nous vérifier que la NDIA a bien fait tout ceci ?

Votre expérience du NDIS

Nous aimerions comprendre quelle a été votre expérience dans vos interactions avec le NDIS.

Nous aimerions savoir comment chaque étape du processus s'est déroulée pour vous.

Cela inclut :

- quand vous avez déposé une demande ;
- quand vous avez découvert si vous étiez éligible aux services du NDIS ;
- la création de votre plan NDIS ;
- l'utilisation de votre plan ;
- toute révision de votre plan.

Nous aimerions aussi savoir si vous avez déjà demandé que certaines décisions de la NDIA soient réexaminées, par exemple si vous n'étiez pas d'accord avec une décision.

Pistes de réflexion

Voici quelques pistes de réflexion si vous souhaitez nous écrire, nous parler ou participer à l'enquête.

Pour commencer : demande d'inscription au NDIS

4. Déposer une demande d'inscription au NDIS a-t-il été difficile ?
5. Comment pourrions-nous faciliter ce processus ?
6. La NDIA vous a-t-elle donné suffisamment d'informations lorsque vous avez déposé une demande de NDIS ?

7. Combien de temps cela a-t-il pris pour savoir si vous pouviez utiliser le NDIS ?
8. À votre avis, combien de temps ce processus devrait-il prendre ?

Création de votre plan

9. Avez-vous rencontré des difficultés pour créer votre plan NDIS ?
10. Comment pourrions-nous faciliter ce processus ?
11. La NDIA vous a-t-elle donné suffisamment d'informations lorsque vous avez créé votre plan ?
12. Combien de temps a-t-il fallu pour créer votre plan ?
13. À votre avis, combien de temps ce processus devrait-il prendre ?
14. Si vous utilisez le NDIS depuis un certain temps, est-il plus facile d'élaborer un plan aujourd'hui que lorsque vous avez commencé ?

Utilisation et révision de votre plan

15. Avez-vous trouvé difficile d'utiliser les aides prévues dans votre plan ?
16. Comment pourrions-nous faciliter ce processus ?
17. La NDIA vous a-t-elle donné suffisamment d'informations sur l'utilisation de votre plan ?
18. Avez-vous rencontré des difficultés lors de la révision de votre plan ?
19. Combien de temps a duré la révision de votre plan ?
20. À votre avis, combien de temps ce processus devrait-il prendre ?

Réexamen des décisions de la NDIA

21. Avez-vous déjà demandé qu'une décision de la NDIA soit réexaminée ? Par exemple, si vous n'étiez pas satisfait d'une décision prise à votre sujet.
22. Si oui, avez-vous rencontré des difficultés pour le faire ?

23. Comment pourrions-nous faciliter ce processus ?
24. Combien de temps a duré le réexamen ?
25. À votre avis, combien de temps ce processus devrait-il prendre ?

Modifier la loi concernant le NDIS

Nous aimerions savoir ce qui, d'après vous, devrait être changé dans la loi concernant le NDIS.

Modifier la loi pourrait rendre le NDIS plus facile et plus rapide à utiliser.

La loi et le règlement du NDIS fonctionnent l'un avec l'autre.

Il existe actuellement 33 règles.

Celles-ci portent sur les domaines suivants :

- comment devenir un participant ;
- comment la NDIA s'occupe des enfants ;
- comment les participants peuvent utiliser leur plan et leur financement.

Pistes de réflexion

Voici quelques pistes de réflexion si vous souhaitez nous écrire, nous parler ou participer à l'enquête.

26. Quels changements devrions-nous apporter à la loi et au règlement ?
27. Pensez-vous que certains aspects de la loi et des règles :
 - ne fonctionnent pas ?
 - rendent les choses plus difficiles ?
28. Que pourrions-nous ajouter à la loi pour faciliter l'utilisation du NDIS ?
29. Devrions-nous préciser plus clairement de quels types d'aides au handicap les participants peuvent bénéficier ?

Apporter des modifications à votre plan

Selon les participants et la NDIA, il peut être difficile d'apporter des changements à un plan du NDIS.

Par exemple :

- lorsque la personne qui gère votre plan change, un tout nouveau plan doit être mis en place ;
- si vous ajoutez un nouveau type d'aide à votre plan, un tout nouveau plan doit également être mis en place.

Nous pourrions modifier la loi concernant le NDIS afin de pouvoir plus facilement apporter de petits changements à votre plan.

Cela s'appellerait une « modification du plan ».

Pistes de réflexion

Voici quelques pistes de réflexion si vous souhaitez nous écrire, nous parler ou participer à l'enquête.

30. Aimeriez-vous qu'il existe un moyen plus rapide et plus facile d'apporter de petits changements à votre plan lorsque vous en avez besoin ? Cela s'appellerait « apporter une modification au plan ».
31. À votre avis, combien de temps devrait prendre un changement de plan ?
32. De combien de temps devriez-vous disposer pour nous fournir la preuve que les changements que vous demandez sont nécessaires ?
33. Existe-t-il d'autres façons de faciliter les changements de plan ?

Merci

Nous sommes impatients de savoir ce que vous souhaitez voir inclus dans la Garantie.

Nous espérons que vous pourrez participer à ce processus.

Nous contacter

E-mail : NDISConsultations@dss.gov.au

Adresse :

NDIS Consultations

Department of Social Services

GPO Box 9820

Canberra ACT 2601

Site Web: www.engage.dss.gov.au

Vous trouverez les renseignements sous la rubrique « *NDIS Act Review and Participant Service Guarantee* » (Révision de la loi sur le NDIS et Garantie de service pour les participants).