



Disability Advocacy  
Support Helpline

# Guide de nos services

Proposé par l'Advocacy Law Alliance  
en partenariat avec le Disability Gateway

French | Français





L'équipe de la ligne d'assistance téléphonique de défense des droits des personnes en situation de handicap (la Disability Advocacy Support Helpline) estime que chaque personne a droit à un traitement équitable et à l'égalité des chances. Nous aidons les personnes en situation de handicap à défendre leurs droits, et à bénéficier d'un traitement équitable et d'une bonne qualité de vie.



# Quels sont les services que nous proposons ?

## Qu'est-ce que la ligne d'assistance téléphonique de défense des droits des personnes en situation de handicap ?

Cette ligne d'assistance est un service de défense des droits, individuel et de courte durée, qui s'adresse à toutes les personnes en situation de handicap, à leurs aidants ou à leurs accompagnants. Le service est dispensé par téléphone.

## Comment pouvons-nous vous aider ?

Nos défenseurs des droits expérimentés peuvent vous guider sur des aspects de votre vie qui, selon vous, ont fait l'objet d'un traitement injuste. Nous pouvons également vous aider à connaître et à défendre vos droits.

Nous collaborons avec vous pour vous aider à résoudre votre problème. Le soutien est généralement dispensé sur trois séances au maximum. Nous vous aiderons également, dans la mesure du possible, à défendre vous-mêmes vos droits.

Nos défenseurs des droits ont pour rôle de vous écouter, de vous fournir des informations, d'étudier les options et de convenir, avec vous, de mesures à prendre pour résoudre le problème. Si votre problème ne se prête pas à une défense de vos droits à court terme, nous tenterons de vous rediriger vers des services plus adaptés en mesure de vous aider.

## Quels problèmes pouvons-nous vous aider à résoudre ?

Les défenseurs des droits de notre ligne d'assistance téléphonique peuvent vous aider à résoudre un seul problème à la fois. Nous pouvons vous aider à connaître vos droits et à bénéficier d'un traitement équitable à l'aide des :

- services et programmes gouvernementaux comme Centrelink et le Régime national d'assurance invalidité (le NDIS) ;
- services aux personnes en situation de handicap ;
- autres services et entreprises ;
- services sur les lieux de travail ;
- services dans les établissements scolaires, les universités et les centres de formation TAFE ;
- services au logement ;
- services de transports et d'accessibilité ;
- services traitant les problèmes de santé et d'argent.

## Quels sont les problèmes pour lesquels nous ne sommes pas en mesure de vous aider ?

Il y a certaines problématiques que nos services individuels de défense des droits ne peuvent pas contribuer à résoudre. Cependant, nous nous efforçons toujours de vous orienter vers quelqu'un qui sera en mesure de vous aider. Nous vous expliquerons pourquoi nous ne pouvons vous aider à résoudre un problème particulier.

Voici les services que nous ne proposons pas :

- Assistance pour les affaires portées devant le tribunal des recours administratifs (Administrative Appeals Tribunal ou AAT) : une fois qu'une affaire est portée devant l'AAT, vous serez orienté vers un service chargé du traitement des recours du NDIS.
- Conseils juridiques : s'il est vrai que nous proposons des services non juridiques de défense des droits, nous pouvons toutefois vous orienter de manière judicieuse pour que vous puissiez bénéficier des conseils juridiques d'un centre juridique communautaire ou d'une aide juridique.
- Services de traitement de dossiers : nous ne sommes pas en mesure de fournir un soutien pour résoudre plusieurs problèmes simultanément ou une aide pour demander ou gérer ces services.
- Services de défense des droits lorsqu'un service plus adapté est disponible : s'il existe un service plus adapté à votre problème, nous vous aiderons en vous orientant vers ce service. Votre interlocuteur discutera de ces options avec vous.
- La défense des droits de deux personnes ayant des points de vue différents sur une même question : nous ne pouvons pas défendre les intérêts de deux personnes dans une même affaire si elles ont des points de vue différents sur le meilleur résultat à obtenir.

## Combien coûtent les services que nous proposons ?

Nos services sont gratuits.

*Nos défenseurs des droits ont pour rôle de vous écouter, de vous fournir des informations, d'étudier les options et de convenir, avec vous, de mesures à prendre pour résoudre le problème.*



# Comment fonctionnent nos services ?

## Que va-t-il se passer ?

Votre défenseur des droits va travailler en partenariat avec vous pour résoudre le problème. Nous pensons que pour obtenir le meilleur résultat possible, il est très important que vous et votre défenseur des droits travailliez ensemble.

Tout d'abord, votre défenseur des droits discutera du problème avec vous, de ce qui s'est passé jusqu'à présent et du résultat que vous souhaitez obtenir. Il vous fera ensuite part de ses commentaires sur les éventuels obstacles à votre progression et sur ce que vous pouvez éventuellement faire pour vous donner toutes les chances de bénéficier d'une égalité des chances. Il peut s'agir, entre autres, de faire une réclamation, de demander à ce que votre cas soit réexaminé ou de prendre une décision quant à ce que vous allez faire par la suite.

Nous pouvons vous soutenir de différents moyens. Par exemple, nous pouvons défendre vos droits ou nous pouvons vous aider à les défendre vous-même.

Nous proposons un service de défense des droits par téléphone. Étant donné qu'il s'agit d'un service dispensé à court terme, le nombre maximal de séances disponibles pour résoudre un problème est généralement de trois.

Tout au long du processus, nous agissons essentiellement dans votre intérêt. Nous vous aidons à acquérir des compétences et des connaissances vous permettant de résoudre le problème, pour vous donner toutes les chances d'obtenir un résultat équitable.

## Que pouvez-vous faire ?

Il est important que, dans toute la mesure du possible, vous participiez activement au processus. Nous travaillons avec vous pour dresser une liste des mesures que vous pouvez vous-même prendre et de celles que le défenseur des droits peut prendre.

Nous vous encouragerons et vous aiderons, chaque fois que possible, à défendre vous-même vos droits car nous estimons qu'un renforcement de ces compétences vous aidera à en faire de même à l'avenir et à résoudre d'autres problèmes futurs. Nous sommes bien conscients que vous êtes la personne qui connaît le mieux votre situation et nous nous assurons que vous demeurez toujours au centre de toutes les décisions qui sont prises. Notre rôle est d'être à vos côtés, de vous soutenir et de vous aider avec les ressources dont vous avez besoin pour bénéficier d'une égalité des chances.

## Qui va travailler avec vous ?

Notre équipe de défenseurs des droits se compose de personnes d'horizons divers, disposant toutes des qualifications, des compétences et de l'expérience pertinentes dans leur domaine d'activité. Nous proposons des services respectueux des cultures et nous engageons à proposer des services accueillants et utiles à tous et à toutes, notamment aux Aborigènes et Insulaires du détroit de Torres, aux personnes non anglophones et aux membres de la communauté LGBTIQ+. Nos défenseurs des droits fournissent un service complet et de ce fait, vous bénéficierez de l'aide d'une seule et même personne tout au long du processus.

## Nos services de défense des droits sont-ils indépendants ?

Nous travaillons le plus indépendamment possible des autres prestataires de services et services des pouvoirs publics. Dans chaque cas, nous vérifions l'absence de conflit d'intérêts entre le défenseur des droits et son travail.

Si nous identifions d'éventuels conflits d'intérêts, nous suivons des procédures nous permettant de travailler de manière entièrement ouverte et transparente.

Nos défenseurs des droits ne peuvent en aucun cas accepter de cadeaux ou de paiements des personnes auxquelles ils proposent des services.



# Quels sont vos droits et vos responsabilités ?

## Vous avez le droit :

1. d'être traité avec équité et respect ;
2. de prendre vos propres décisions quant aux services de soutien à la défense des droits que vous recevez ;
3. d'être pleinement informé de manière compréhensible ;
4. à ce que vos informations personnelles soient protégées et ne soient pas diffusées sans votre autorisation ;
5. de faire une réclamation en toute sécurité si vous n'êtes pas satisfait des services du défenseur des droits qui vous accompagne ;
6. de travailler avec un défenseur des droits indépendant des prestataires de services dans le domaine du handicap n'ayant aucun conflit d'intérêts.

## Quelles sont vos responsabilités ?

1. Traiter votre défenseur des droits avec respect.
2. Communiquer à votre défenseur des droits toutes les informations dont vous disposez à propos de votre problème.
3. Travailler activement avec votre défenseur des droits et accomplir toutes les tâches qui, dans la mesure du possible, permettront de progresser vers la résolution du problème.
4. Nous informer, avec un préavis raisonnable, de tout changement ou de toute annulation d'un rendez-vous téléphonique.
5. Fournir tous les documents que vous demande votre défenseur des droits dans les délais convenus avec lui.
6. Rester en contact avec votre défenseur des droits tout le temps que dure la résolution du problème. Si votre défenseur des droits ne parvient pas à vous contacter, nous ne pourrons pas vous soutenir et serons dans l'obligation de clôturer votre dossier.

*Nous travaillons avec vous pour dresser une liste des mesures que vous pouvez vous-même prendre et de celles que le défenseur des droits peut prendre.*



# Vos informations personnelles

## Pourquoi conservons-nous vos informations personnelles ?

L'équipe de la ligne d'assistance recueille, sous forme électronique, des informations sur chaque personne utilisant le service. Nous procédons de la sorte à des fins d'enregistrement du travail que nous menons pour vous et de suivi du processus menant au résultat que vous souhaitez obtenir.

## Comment conservons-nous et utilisons-nous vos informations personnelles ?

Nous conservons des informations personnelles de base, ainsi que d'autres informations sur votre situation. Nous enregistrons les résultats que vous espérez obtenir et prenons note de ce que nous faisons. Nous utilisons également ces informations pour rédiger des rapports démontrant que nous faisons notre travail. Par exemple, nous fournissons des rapports sur le nombre de personnes avec lesquelles nous avons travaillé et sur le type de handicap le plus commun des personnes qui viennent nous solliciter. Ces rapports ne permettent pas d'identifier qui que ce soit.

## Pendant combien de temps conservons-nous vos informations personnelles ?

Nous conservons votre dossier dans notre système pendant sept (7) ans. Après sept ans, votre dossier peut être détruit et nous ne sommes alors pas dans l'obligation de vous fournir une copie de votre dossier.

## Pouvez-vous consulter votre dossier ?

Vous pouvez consulter votre dossier ou en obtenir un exemplaire à tout moment, tant que dure notre collaboration avec vous, ou au cours des sept années suivant cette collaboration. Il vous suffit de nous contacter et de nous le demander. Vous ne pouvez demander à consulter que votre dossier personnel (ou à en obtenir un exemplaire) ou que le dossier d'un enfant dont vous êtes le tuteur légal. Après confirmation de votre identité, vous recevrez un exemplaire du dossier, mais ce dernier restera la propriété de nos services.

## Comment assurons-nous une conservation des informations en toute sécurité ?

Votre vie privée est à nos yeux très importante. Votre dossier est stocké dans un système sécurisé de gestion de la relation client.

## Qui a accès à vos informations personnelles ?

Les seules personnes autorisées à consulter votre dossier sont celles qui travaillent pour notre ligne d'assistance et celles qui vous aident. Si nous devons discuter de votre dossier avec d'autres personnes, nous vous demanderons votre autorisation préalable. Cette règle souffre cependant des exceptions suivantes :

- il se peut parfois qu'un tribunal ou une juridiction nous ordonne de fournir des informations d'un dossier ;
- si nous sommes dans l'obligation légale de signaler un enfant à risque ;
- en cas de risque grave sur la vie, la santé ou la sécurité d'une personne, ou de menace sur la santé ou la sécurité publique.

Merci de nous contacter si vous souhaitez obtenir un exemplaire de notre politique de confidentialité.

*Vous pouvez consulter votre dossier ou en obtenir un exemplaire à tout moment, tant que dure notre collaboration avec vous.*



# Notre engagement en matière de qualité

## Que faire si vous n'êtes pas satisfait de nos services ?

Si vous n'êtes pas satisfait, en tout ou en partie, de nos services, vous êtes en droit de nous le dire et nous vous répondrons. Tous les commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont les bienvenus car ils nous aident à améliorer nos services. Votre réclamation sera traitée en toute impartialité et n'aura aucune incidence sur la manière dont nous traitons votre dossier ou sur votre accès à notre service.

## Comment déposer une réclamation ou donner votre avis ?

Vous pouvez déposer une réclamation ou donner votre avis à tout moment et de la manière qui vous convient le mieux :

- En **discutant avec votre défenseur des droits** ou avec la personne avec qui se pose votre problème. Vous pouvez, dans ce cas, venir avec un ami, un membre de votre famille, un aidant ou une personne de confiance.
- **En nous envoyant un courrier postal à l'adresse :**  
Suite 1, Level 2, Devonshire House  
408 King Street  
Newcastle West NSW 2302
- **En nous envoyant un courrier électronique à :** [thehelpline@advocacylaw.org.au](mailto:thehelpline@advocacylaw.org.au)
- **En contactant le Service d'orientation et de traitement des réclamations** (service indépendant) au 1800 880 052.

*Tous les commentaires sont les bienvenus car ils nous aident à améliorer nos services.*



# Disability Advocacy Support Helpline

## Besoin de plus amples informations ?

Pour en savoir plus sur nos services, n'hésitez pas à nous contacter.

Courrier électronique : [thehelpline@advocacylaw.org.au](mailto:thehelpline@advocacylaw.org.au)

L'équipe de la ligne d'assistance téléphonique de défense des droits des personnes en situation de handicap reconnaît tous les Aborigènes et les Insulaires du détroit de Torres, leurs terres, leurs eaux et leurs croyances, avec et pour lesquelles nous avons le privilège de collaborer. Nous rendons hommage aux aînés, passés, présents et futurs, dans tous les pays de l'Australie, car ils sont les détenteurs de la mémoire, des traditions, de la culture et l'espoir de leur peuple.