



Utiliser votre plan NDIS



LIVRET 3 SUR 3



LIVRET

3

Ce livret comprend les sections suivantes :

- Comprendre votre plan
- Utiliser votre plan
- Revoir votre plan et votre avancement

Comment utiliser ce livret

Ce livret vous aidera à comprendre votre plan du Régime national d'assurance handicap (NDIS) et à utiliser les fonds que vous recevrez, organiser des aides et des services et atteindre vos objectifs. Cela vous aidera également à revoir vos objectifs et à vous préparer à la révision de votre plan.

Utilisez ce livret lorsque vous parlez à votre coordinateur d'intervention précoce pour la petite enfance (ECEI), à votre coordinateur local (LAC) ou à l'Agence nationale d'assurance handicap (NDIA) de votre plan NDIS et de la manière dont vous progressez vers vos objectifs. Vous pouvez noter les éléments qui fonctionnent bien dans votre plan et les éléments qui auraient besoin de changer. Utilisez également ce livret pour noter vos questions, vos notes et vos idées.

MOTS-CLÉS DU NDIS : Certains mots que nous utilisons pour parler du NDIS peuvent être nouveaux pour vous donc nous vous les expliquons au fur et à mesure.

Dans ce livret, les exemples de notes et de questions sont indiqués en **rouge**.

Ce livret est le troisième et dernier livret de la série.

LIVRET 1 : Comprendre le NDIS

Le livret 1 comprend les sections suivantes :

- Connaître le NDIS
- Décider de déposer une demande auprès du NDIS
- Accéder au NDIS

LIVRET 2 : Planification

Le livret 2 comprend les sections suivantes :

- Comprendre les aides que vous recevez actuellement et préparer votre rendez-vous de planification
- Participer à un rendez-vous de planification pour créer votre plan
- Recevoir votre plan NDIS approuvé

LIVRET 3 : Utiliser votre plan NDIS

Dans le livret 3 :

Comprendre ce que votre plan inclut

- Comprendre la signification des différentes parties de votre plan NDIS, qui peut vous aider à commencer à utiliser votre plan et comment votre plan est géré.

Apprendre à utiliser votre plan

- Apprendre à utiliser votre plan pour atteindre vos objectifs.
- Comprendre comment vous pouvez dépenser les fonds que vous avez reçus et comment trouver des prestataires de services. On vous indiquera également comment vous pouvez accéder aux services locaux et autres services gouvernementaux en dehors du NDIS.

Choisir et gérer ses aides et ses services

- Utiliser ce livret pour commencer à choisir les prestataires d'aides et de services.
- Découvrir ce qu'il faut faire si les choses ne fonctionnent pas ou si vous voulez utiliser un autre prestataire.

Revoir votre plan et son avancement

- Utiliser ce livret pour suivre l'évolution de vos objectifs.
- Prendre des notes sur ce qui fonctionne dans votre plan NDIS et ce qui doit être changé quand votre plan est revu.
- Vers la fin de chaque plan, vous devrez vous préparer pour l'examen de votre plan. Commencez à réfléchir à vos objectifs et à la manière dont votre plan vous aide à les atteindre. Vous devrez peut-être réfléchir aux objectifs futurs que vous souhaitez atteindre ou aux services locaux et autres services gouvernementaux dont vous pourriez avoir besoin si vous n'avez plus besoin de l'aide du NDIS.

Vous recevrez les livrets dont vous avez besoin pendant votre parcours NDIS ou vous pouvez les consulter sur le site web du NDIS www.ndis.gov.au

Comprendre votre plan NDIS

Mon numéro NDIS :

Date de début de mon plan :

/ /

Date de fin de mon plan :

/ /

Qui peut vous aider à commencer votre plan ?

Selon votre situation et vos besoins, l'une des personnes suivantes peut vous aider à commencer votre plan :

Coordinateur d'intervention précoce pour la petite enfance (ECEI)

Les familles et les personnes en charge d'enfants âgés de 0 à 6 ans qui ont un plan NDIS travailleront avec un coordinateur ECEI. Les coordinateurs ECEI ont déjà travaillé avec des enfants en situation de handicap ou ayant un retard de développement. L'approche ECEI du NDIS aide les familles et les aidants à aider les enfants à acquérir les compétences dont ils ont besoin pour participer aux activités quotidiennes et atteindre leurs objectifs de développement.

Coordinateur local (LAC)

La plupart des participants au programme NDIS âgés de plus de sept ans auront un LAC pour les aider à comprendre et à utiliser leur plan. Cela implique de montrer aux participants comment utiliser le portail myplace et de les connecter aux aides financées. Les LAC aident les participants tout au long de leur plan à surveiller l'avancement du plan, et ils peuvent contrôler les progrès régulièrement.

Les coordinateurs ECEI et les LAC sont issus d'organisations de votre collectivité locale qui travaillent avec la NDIA pour déployer le NDIS. Consultez le site web du NDIS pour trouver des partenaires ECEI et LAC dans votre région.

Coordinateur d'aides

Si les partenaires ECEI ou LAC ne sont pas disponibles dans votre région ou si vous avez besoin d'une aide supplémentaire pour gérer vos aides et services, la NDIA peut financer un coordinateur d'aides dans votre plan NDIS. Le coordinateur d'aides vous aidera à acquérir les compétences dont vous avez besoin pour utiliser votre plan et atteindre vos objectifs, à vivre de manière plus autonome, à développer vos compétences et à être intégré dans votre collectivité et dans votre emploi.

La coordination d'aides de la part de spécialistes est un niveau supérieur de coordination d'aides. Elle est réservée aux personnes dont la situation est plus complexe et qui ont besoin d'un soutien spécialisé.

“

« Le NDIS m'a aidé à être plus indépendant, en m'apportant de l'aide pour modifier ma nouvelle maison, en m'aidant à reprendre le volant d'une voiture. Conduire une voiture a été énorme pour moi. De plus, ils m'ont aidé à me remettre à la gym, ce qui me permettra d'atteindre l'objectif ultime de pouvoir marcher beaucoup plus et de moins dépendre du fauteuil. »

ROY, PARTICIPANT AU NDIS



Comment les coordinateurs ECEI ou LAC ou les coordinateurs d'aides peuvent vous aider à utiliser votre plan

Votre coordinateur ECEI ou LAC ou votre coordinateur d'aides vous aidera à commencer votre plan NDIS.

Ils peuvent vous aider à :

- comprendre votre plan et les aides et services que vous pouvez financer avec les fonds NDIS ;
- découvrir ce qui relève d'autres services, tels que les systèmes de santé ou d'éducation, ou du gouvernement de votre État ou de votre territoire ;
- vous mettre en relation avec les autres services gouvernementaux et de proximité ;
- trouver les prestataires qui répondent à vos besoins et vous aideront à atteindre vos objectifs ;
- mettre en place des accords et des réservations de services avec les prestataires ;
- en tant que point de contact si vous avez des questions, des préoccupations ou des changements dans votre vie.

Les coordonnées de votre coordinateur ECEI ou LAC ou de votre coordinateur d'aides

Nom :

Téléphone :

Adresse e-mail :

Adresse :

Consulter votre plan

Votre plan sera disponible sur le portail NDIS myplace environ 24 heures après son approbation. Vous recevrez également une copie imprimée de votre plan, en personne ou par la poste, dans le format ou la langue de votre choix.

Qu'est-ce que myplace ?

myplace est un portail web sécurisé sur le site web myGov du gouvernement australien sur lequel vous ou une personne de confiance (une personne désignée ou le représentant d'un enfant) pouvez accéder à vos informations NDIS. Si vous avez déjà un compte myGov pour d'autres services gouvernementaux tels que Medicare, le bureau australien des impôts (*Australian Taxation Office*) ou Centrelink, vous pouvez utiliser le même compte myGov pour le NDIS.

Un code d'activation vous sera attribué lors de votre première utilisation du portail myplace. Il est important que vous accédiez à myplace dès que possible après avoir reçu votre code d'activation, car ce code expirera 10 jours plus tard. Si vous avez besoin d'un code d'activation, ou si votre code d'activation a expiré, vous pouvez en obtenir un autre en appelant la NDIA au **1800 800 110** ou en contactant votre coordinateur ECEI ou LAC.

Que pouvez-vous faire sur myplace ?

- Consulter votre plan actuel et vos plans précédents.
- Vérifier vos coordonnées.
- Consulter les messages du NDIS.
- Effectuer et vérifier les demandes de paiement.
- Créer et gérer les réservations de services.
- Télécharger des documents, y compris des évaluations et des accords de services.
- Partager votre plan ou certaines parties de votre plan avec vos prestataires de services.
- Trouver des prestataires de services.

Vous trouverez des consignes détaillées sur l'utilisation de myplace, dans **le Guide étape par étape pour l'utilisation du portail participant NDIS myplace (NDIS myplace participant portal: Step-by-step guide)** sur le site Web du NDIS.

Qu'est-ce qui est inclus dans votre plan ?

Votre plan NDIS sera basé sur la discussion que vous avez eue pendant votre rendez-vous de planification. Votre plan inclura les informations suivantes :

Informations personnelles

Cette section contient des informations de base sur votre handicap, vos activités quotidiennes, votre lieu de résidence, avec qui vous vivez ou qui prend soin de vous.

Famille et amis

Cette section contient des informations sur le soutien que vous recevez de la part de votre famille et de vos amis, qui n'est pas financé mais vous aidera à atteindre vos objectifs.

Services et groupes locaux

Cette section contient des informations sur les services et aides financés et fournis par des services locaux ou gouvernementaux, tels que des groupes de soutien, des centres médicaux, des bibliothèques et des transports en commun.

Vos objectifs

Cette section inclut les objectifs actuels que vous souhaitez atteindre dans le cadre de votre plan et les objectifs à long terme que vous avez identifiés pour votre vie. L'établissement d'objectifs est une partie importante du NDIS et chacun de vos aides et services devrait vous aider à atteindre les objectifs de votre plan NDIS.

Aides financées

Cette section vous indique quel financement vous a été alloué dans chaque catégorie de soutien et le but de ce financement. Toutes les catégories d'aide ne seront pas forcément financées dans votre plan. Certaines personnes peuvent avoir une ou deux catégories d'aide financées et d'autres peuvent en avoir plus. Cela dépendra de vos besoins individuels et peut varier d'un plan à l'autre en fonction de l'aide et des services dont vous avez besoin.

Votre financement est basé sur ce qui est **raisonnable et nécessaire** pour vos besoins, en plus de l'aide fournie par votre famille, vos amis et les autres services locaux et gouvernementaux dont vous avez besoin pour vivre votre vie et atteindre vos objectifs.

Vous **devez** uniquement utiliser votre financement NDIS pour des aides et des services liés à votre handicap et qui vous aideront à atteindre les objectifs de votre plan NDIS.

MOTS-CLÉS DU NDIS : Raisnable et nécessaire

« Raisnable » signifie ce qui est juste et « nécessaire » signifie ce dont une personne a besoin. Le NDIS finance des aides et des services qui sont liés au handicap d'une personne pour l'aider à atteindre ses objectifs.

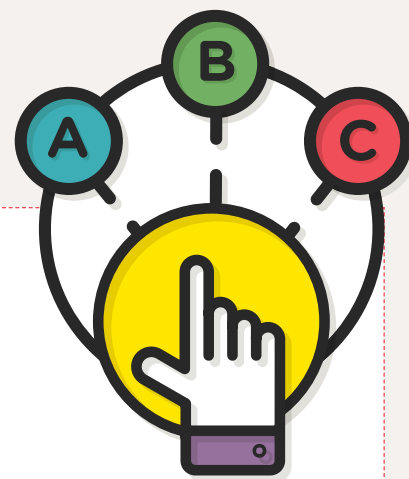
“

« L'ergothérapeute est l'un de mes principaux soutiens. C'est avec lui que j'essaie d'atteindre mes objectifs pour devenir plus autonome, trouver un emploi, etc. En plus mon orthophoniste m'apprend à communiquer plus clairement et à poursuivre la conversation. »

KIRA, PARTICIPANTE AU NDIS



Budgets alloués aux aides



Il existe trois types d'aides qui peuvent être financées par votre plan NDIS :

- budget alloué aux aides de base,
- budget alloué aux aides visant le renforcement des capacités,
- budget alloué à l'aide aux équipements.

Budget alloué aux aides de base

Les aides de base vous aident dans vos activités quotidiennes, répondent à vos besoins actuels liés à votre handicap et vous aident à atteindre vos objectifs.

Le budget alloué aux aides de base est le plus flexible et, dans la plupart des cas, vous pouvez utiliser votre financement dans l'une des quatre catégories d'aides suivantes. Cependant, il existe des cas où votre financement n'est pas flexible, en particulier pour le financement des transports.

DANS VOTRE PLAN	SUR LE PORTAIL MYPLACE	DESCRIPTION
Aide dans votre vie quotidienne	Activités quotidiennes	Par exemple, aide pour les besoins quotidiens, ménage et / ou entretien du jardin.
Biens de consommation	Biens de consommation	Les articles du quotidien dont vous pourriez avoir besoin. Par exemple, des produits de continence ou des technologies et équipements d'assistance à faible coût pour améliorer votre indépendance et / ou votre mobilité.
Aide pour la participation sociale et collective	Participation sociale, collective et civique	Par exemple, un aidant pour vous aider à participer à des activités sociales et collectives.
Transport	Transport	Il s'agit d'une aide qui vous permet de vous rendre au travail ou à d'autres endroits et qui vous aidera à atteindre les objectifs de votre plan. La manière dont vous pouvez dépenser votre financement pour le transport et la façon dont il vous est versé (que ce soit au début ou à intervalles réguliers) seront différentes pour chaque personne. Votre planificateur LAC ou NDIA vous expliquera comment vous pouvez utiliser ce budget.

ÉTUDE DE CAS

CHARLOTTE

L'objectif de Charlotte est d'apprendre à devenir plus indépendante dans sa vie quotidienne et de se faire des amis. Elle dispose de fonds dans son budget pour les aides de base pour l'aider dans des tâches telles que s'habiller et cuisiner.

Au fil du temps, Charlotte se sent suffisamment sûre d'elle-même pour réduire les aides dont elle a besoin le matin pour s'habiller et préparer le petit-déjeuner. Le budget alloué aux aides de base de Charlotte étant flexible, elle décide de réduire le montant du soutien individuel qu'elle reçoit le matin et utilise ces fonds pour participer à une activité de groupe de natation récréative une fois par semaine.

Budget alloué aux aides visant le renforcement des capacités

Le budget alloué aux aides visant le renforcement des capacités vous aide à développer votre indépendance et vos compétences pour vous aider à atteindre vos objectifs à long terme.

Contrairement au budget alloué aux aides de base, le budget alloué aux aides visant le renforcement des capacités ne peut pas être déplacé d'une catégorie d'aide à une autre. Le financement ne peut être utilisé que pour l'achat d'aides individuelles approuvées relevant de cette catégorie de renforcement des capacités. Les catégories pour les aides visant le renforcement des capacités sont les suivantes :

DANS VOTRE PLAN	SUR LE PORTAIL MYPLACE	DESCRIPTION
Coordination d'aides	Coordination d'aides pour le renforcement des capacités	Il s'agit d'un montant fixe affecté à un coordinateur d'aides qui vous aidera à utiliser votre plan.
Amélioration du cadre de vie	Vie à domicile	Un soutien pour vous aider à trouver et à entretenir un logement approprié.
Meilleure participation au sein de la collectivité	Participation sociale, collective et civique	Perfectionnement et formation pour améliorer vos compétences afin de pouvoir participer à des activités collectives, sociales et récréatives.
Trouver et garder un emploi	Emploi	Cela peut inclure un soutien lié à l'emploi, une formation et des évaluations qui vous aident à trouver et à conserver un emploi, tel que l'aide à l'emploi destinée aux jeunes ayant terminé leur enseignement secondaire (<i>SchoolLeaver Employment Supports - SLES</i>).
Meilleures relations	Relations	Ce soutien vous aidera à développer des comportements positifs et à communiquer avec les autres.
Amélioration de la santé et du bien-être	Santé et bien-être	Y compris des conseils sportifs ou de régime pour gérer les conséquences de votre handicap. Le NDIS ne finance pas les abonnements à un club de sport.
Amélioration de l'apprentissage	Apprentissage à vie	Par exemple : la formation, les conseils et l'aide pour vous aider à passer de l'école à l'enseignement supérieur, tel que l'université ou TAFE.
Meilleurs choix de vie	Choix et contrôle	Gestion du plan pour vous aider à gérer votre plan, votre financement et le paiement des services.
Amélioration de la vie quotidienne	Activités quotidiennes	Évaluation, formation ou thérapie pour augmenter vos compétences, votre autonomie et votre participation dans la collectivité. Ces services peuvent être offerts en groupe ou individuellement.

Budget alloué à l'aide aux équipements

Le budget alloué à l'aide aux équipements comprend les modifications coûteuses de la technologie d'assistance, de l'équipement et de la maison ou du véhicule, ainsi que le financement pour les achats ponctuels dont vous pourriez avoir besoin (y compris les logements spécialisés pour personnes en situation de handicap, *Specialist Disability Accommodation*).

Il est important de se rappeler que les fonds du budget alloué à l'aide aux équipements ne peuvent être utilisés que pour leur objectif spécifique et ne peuvent servir à rien d'autre. Le budget alloué à l'aide aux équipements comprend deux catégories d'aides :

DANS VOTRE PLAN	SUR LE PORTAIL MYPLACE	DESCRIPTION
Technologie d'assistance	Technologie d'assistance	Cela inclut des équipements pour la mobilité, les soins personnels, la communication et l'inclusion dans les activités de loisirs, tels que des fauteuils roulants ou des modifications de véhicules.
Modifications du domicile	Modifications du domicile	Les modifications du domicile, telles que l'installation d'une rampe dans la salle de bains ou l'hébergement spécialisé pour personnes en situation de handicap pour les participants nécessitant un logement spécial en raison de leur handicap.

Autres informations dans votre plan

Aides fixes - non flexibles

Tous les services répertoriés comme « aides fixes » ne sont pas flexibles. Cela signifie que des fonds ont été alloués à une aide ou à un service spécifique et que vous ne pouvez pas utiliser ces fonds pour autre chose. Vous ne pouvez pas échanger les « aides fixes » contre d'autres aides.

Aides en nature - prépayées

Si votre plan contient des aides en nature, cela signifie que le service a déjà été payé par votre État, votre territoire ou le gouvernement australien. Vous devez utiliser ce prestataire car il a déjà reçu le paiement et fournira tous les services réservés. Cela signifie que vous ne pouvez pas choisir le prestataire pour ce service. Toutefois, si vous avez des réserves concernant l'utilisation d'un prestataire « en nature » spécifique, nous vous encourageons à faire part de vos préoccupations à votre coordinateur ECEI, ou à votre planificateur LAC ou NDIA.

Alors que le déploiement de NDIS se poursuit en Australie, il est prévu que les aides en nature seront progressivement supprimées et que vous aurez le choix et le contrôle des prestataires que vous utilisez.

Devis nécessaire

Lorsqu'une aide est répertoriée avec la mention « devis nécessaire », des informations supplémentaires telles que des devis et / ou des rapports spécialisés seront nécessaires avant que le financement ne soit disponible dans votre plan.

Aides linguistiques (non liées à un handicap)

Les aides linguistiques pour les participants, pour lesquels l'anglais n'est pas la langue de leur choix, ne sont pas financées dans le plan NDIS. Votre prestataire de services NDIS réservera et paiera un interprète, intervenant en personne ou par téléphone, pour vous aider à utiliser les aides de votre plan.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre financement

Vous avez le droit de demander une **révision interne** de votre plan par la NDIA. Votre coordinateur ECEI, LAC ou la NDIA peut vous expliquer comment le faire et vous mettre en relation avec des avocats qui peuvent vous aider dans ce processus.

Lorsque la NDIA examine le plan d'un participant, elle examine toutes les aides financées par le plan, et pas seulement l'une d'entre elles. Cela l'aide à s'assurer qu'il n'y a pas de lacunes dans le plan. Pour en savoir plus sur la demande de révision de votre plan, contactez votre coordinateur ECEI, LAC ou la NDIA. Si vous avez demandé une révision, vous pouvez continuer à utiliser votre plan en attendant la décision.

Si vous n'êtes pas satisfait de la révision interne, vous pouvez demander une révision par la Cour d'Appel administrative (*Administrative Appeals Tribunal - AAT*), qui est indépendant de la NDIA. Vous ne pouvez pas demander à l'AAT d'examiner une décision prise par la NDIA avant qu'une révision interne ait été effectuée par la NDIA.

MOTS-CLÉS DU NDIS :

Révision interne

Il s'agit d'une révision de sa décision par la NDIA. Le membre du personnel de la NDIA qui effectue la révision interne n'aura pas été impliqué dans la décision précédente. Il voudra peut-être vous parler directement dans le cadre de ce processus.

Gérer votre financement NDIS

Au cours de votre rendez-vous de planification, vous aurez expliqué comment vous souhaitez gérer le financement de votre plan pour payer les aides et les services. Consultez le **Livret 2 - Planification** pour obtenir un aperçu des différentes manières de gérer votre financement. Si vous ne vous souvenez plus de la façon dont votre plan est géré, vous le trouverez sur votre plan ou demandez à votre coordinateur LAC, ECEI ou à la NDIA.

Il existe trois façons différentes de gérer votre plan :

- 1. Autogestion** – La NDIA vous versera les fonds pour que vous puissiez payer vos prestataires directement.
- 2. Gestion par le plan** – La NDIA versera des fonds à votre plan pour payer un gestionnaire de plan qui s'occupera de régler les prestataires pour vous.
- 3. Gestion par la NDIA** – La NDIA paiera vos prestataires pour vous.

Maintenant que vous avez votre plan, vous pouvez avoir plus de questions sur le fonctionnement des options de gestion du financement. Votre coordinateur ECEI, LAC ou la NDIA peuvent répondre à vos questions, vous aider en cas de problème ou collaborer avec vous si vous souhaitez modifier la gestion de votre plan.

N'oubliez pas que, quelle que soit la manière dont vos fonds sont gérés, c'est toujours vous qui décidez et contrôlez que vos services fonctionnent pour vous et correspondent à votre budget. Même si votre financement est géré par la NDIA ou par un gestionnaire de plan, vous devez consulter régulièrement le portail myplace et votre financement pour vous assurer que vos budgets sont à jour.

Utiliser votre plan

Comment utiliser votre financement ?

Tenez compte des points suivants lorsque vous décidez ce que vous achetez avec votre financement NDIS :

Question	Oui/Non
1. Est-ce que l'aide ou le service vous aidera à atteindre les objectifs de votre plan NDIS ?	
2. Le coût de l'aide ou du service est-il raisonnable et est-ce le meilleur rapport qualité prix par rapport à d'autres aides ?	
3. Avez-vous les moyens de payer l'aide ou le service dans les limites du budget approuvé par le NDIS ? N'oubliez pas que votre financement doit durer pendant toute la durée de votre plan.	
4. L'aide ou le service vous aidera-t-il à améliorer votre relation avec votre collectivité locale et à améliorer vos relations avec votre famille et vos amis ? Il ne doit pas remplacer les aides qui seraient généralement fournies par votre famille, vos amis et votre collectivité.	
5. L'aide ou le service devrait-il être financé par d'autres services gouvernementaux ? Par exemple, les services dentaires, médicaux ou hospitaliers, l'éducation, le logement et les transports publics sont tous fournis par d'autres services gouvernementaux. N'oubliez pas que toutes les collectivités doivent disposer d'installations et d'activités inclusives et accessibles aux personnes en situation de handicap.	
6. L'aide ou le service vous aidera-t-il à participer à des activités avec des amis et d'autres membres de votre collectivité ou à trouver ou conserver un emploi ?	
7. Est-ce sûr ? Vos aides et vos services ne doivent vous causer aucun préjudice ni exposer d'autres personnes à des risques.	

À qui pouvez-vous acheter des services ?

Vous décidez des aides et des services dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs, où et quand ils sont fournis et qui les fournit. Certains participants demandent à leur famille ou à leurs amis de les aider à prendre ces décisions, tandis que d'autres peuvent demander de l'aide à leurs coordinateurs ECEI, LAC ou au coordinateur d'aides.

Qu'est-ce qu'un prestataire de services ?

Un prestataire de services est une personne, une entreprise ou une organisation qui fournit des services financés. Les prestataires de services ont différents domaines d'expérience et d'expertise. Il est donc important de définir ce que vous voulez et de trouver le prestataire qui vous convient. Les prestataires peuvent inclure les grandes entreprises, les œuvres de bienfaisance, les petits organismes sans but lucratif, les entrepreneurs individuels ou tout autre type d'entreprise.

Les prestataires enregistrés sont appelés « prestataires enregistrés auprès du NDIS » et respectent les normes de qualité et de sécurité du gouvernement.

Si votre financement NDIS est géré par la NDIA, vous ne pouvez utiliser que des prestataires enregistrés auprès du NDIS pour fournir vos services. Si vous travaillez avec un aidant ou un prestataire depuis plusieurs années et que celui-ci n'est pas un prestataire enregistré auprès du NDIS, encouragez-le à se faire enregistrer afin de pouvoir continuer à travailler avec lui en utilisant votre financement du NDIS.

Les participants dont les financements du NDIS sont autogérés ou gérés par un gestionnaire de plan peuvent utiliser des prestataires enregistrés auprès du NDIS et des prestataires non enregistrés.

Choisir et gérer vos services

Comment trouver des prestataires de services ?

Une fois que vous avez identifié les types de services susceptibles de vous aider à atteindre vos objectifs, il est temps de se renseigner sur les prestataires dans votre région et sur leur pertinence. Votre coordinateur ECEI, LAC ou le coordinateur d'aides peut également vous aider. Pour trouver des prestataires enregistrés auprès du NDIS, vous pouvez effectuer une recherche en utilisant le *Provider Finder* (Trouver son prestataire) sur le portail myplace.

Vous voudrez peut-être rechercher des prestataires sur Internet, consulter des avis, obtenir des conseils de vos amis ou de votre famille et parler à différents prestataires en face à face ou par téléphone avant d'accepter de travailler avec eux.

Si vous ne trouvez pas de prestataire dans votre région

Le NDIS étant nouveau, l'ouverture de nouveaux prestataires de services peut prendre du temps, en particulier dans les communes rurales ou isolées. S'il n'y a pas beaucoup de prestataires de services dans votre région, vous pouvez également penser à d'autres personnes ou entreprises de votre région susceptibles de vous aider.

Si vous rencontrez des difficultés pour trouver des prestataires de services, votre coordinateur ECEI ou LAC sera en mesure de vous aider, ou votre plan NDIS pourrait inclure un coordinateur d'aides pour vous aider à trouver les services qui vous aideront à atteindre vos objectifs.

Comment choisir les prestataires de vos services ?

Vous avez peut-être déjà utilisé certains prestataires de services avant de rejoindre le NDIS et vous pouvez choisir de les utiliser à nouveau. Vous pouvez également essayer de nouveaux prestataires lorsque vous devenez un participant NDIS.

Lorsque vous envisagez de faire appel à un prestataire de services, parlez-lui de vos objectifs et discutez avec lui de la manière dont il peut vous aider à les atteindre. Voici quelques questions que vous pouvez lui poser :

- Êtes-vous un prestataire de services enregistré auprès du NDIS ?
- Comment allez-vous m'aider à atteindre mes objectifs ?
- Combien coûte votre service ?
- Puis-je choisir la personne qui travaillera avec moi ?
- Pouvez-vous me fournir le service à un moment qui me convient ?
- Comment puis-je effectuer une réclamation ou résoudre un problème de paiement ?

Partager votre plan

Vous n'êtes pas obligé de donner à quiconque une copie de votre plan NDIS. Partager votre plan relève de votre choix.

Vous pouvez choisir de partager tout ou partie de votre plan avec vos prestataires de services via le portail myplace. En particulier, vous souhaitez peut-être partager des informations sur vous et sur vos objectifs, afin qu'ils sachent ce que vous souhaitez accomplir et comment vous souhaitez qu'ils vous aident.

Les prestataires enregistrés auprès du NDIS doivent respecter les règles de confidentialité et ne doivent pas partager vos informations personnelles avec qui que ce soit sans votre permission. Si vous avez des préoccupations au sujet de votre vie privée, parlez de sa politique de confidentialité et de ses règles à votre prestataire.

ÉTUDE DE CAS

AHMAD

Ahmad vit dans une commune rurale et fait appel à un gestionnaire de plan pour gérer son financement NDIS. Ahmad a besoin d'aide pour sortir du lit, prendre une douche et se préparer pour la journée.

Il n'existe pas d'organisation d'aide aux personnes en situation de handicap dans sa ville, mais Ahmad connaît une femme de la région, Brenda, qui a sa propre entreprise d'aide aux personnes âgées. Bien qu'elle ne soit pas un prestataire inscrit auprès du NDIS, Brenda a les compétences nécessaires pour aider Ahmad et il se sent à l'aise avec elle. Ahmad et Brenda conviennent qu'elle sera en mesure de fournir deux heures d'aide à Ahmad chaque matin.

Le gestionnaire du plan d'Ahmad crée un contrat de service écrit avec Brenda afin d'indiquer l'aide dont Ahmad a besoin pour atteindre ses objectifs, son taux horaire, le moment où le service sera fourni et les conditions de paiement.

Trouver le bon prestataire de services pour vous

Utilisez l'espace libre ci-dessous pour noter le nom des prestataires de services avec lesquels vous souhaiteriez travailler.

Mon objectif	Aides nécessaires	Que cherchez-vous chez un prestataire de services ?	Qui pourrait vous apporter ce service ?
Exemple : Je veux trouver un travail une fois que j'ai fini mes études secondaires.	J'ai besoin d'aide pour apprendre à gérer mon temps, avoir davantage confiance en moi et préparer des dossiers de candidature pour des entretiens.	Quelqu'un qui a l'expérience de travailler avec des gens comme moi. J'aimerais travailler avec un prestataire facile d'accès en transports en commun.	ABC Recruitment

Établir un contrat de service

Une fois que vous avez choisi vos prestataires, vous devez vous mettre d'accord sur la manière dont vos aides et vos services seront fournis et payés dans un contrat écrit. Cela s'appelle un contrat de service.

Avoir un contrat écrit indique clairement ce qui vous sera fourni et c'est utile au cas où vous auriez un problème à régler.

Nous vous encourageons à mettre en place un contrat de service avec chacun de vos prestataires.

Les contrats de service peuvent inclure les informations suivantes :

- les aides et services que le prestataire accepte de fournir ;
- le coût de l'aide ou du service ;
- comment, quand et où vous souhaiteriez obtenir votre aide ou service ;
- la durée de l'aide ou du service ;
- quand et comment votre contrat de service sera revu ;
- comment les potentiels problèmes seront traités ;
- vos responsabilités au titre de ce contrat de service telles qu'informer le prestataire si vous ne pouvez pas assister à un rendez-vous ;
- la politique d'annulation du prestataire ;
- les responsabilités du prestataire telles que vous fournir l'aide ou le service d'une manière appropriée ;
- comment vous ou votre prestataire pouvez modifier ou mettre fin au contrat de service.

Votre prestataire peut avoir son propre contrat de service standard que vous pouvez utiliser, ou vous pouvez créer le vôtre.

Assurez-vous que vous ou votre **représentant** lisez attentivement le contrat de service avant de le signer et conservez-en un exemplaire dans un endroit sûr.

Tarifs

La NDIA définit actuellement les tarifs maximums que les prestataires enregistrés auprès du NDIS peuvent facturer pour leurs services dans le Guide des tarifs du NDIS. Le Guide des tarifs est disponible sur le site web du NDIS à l'adresse www.ndis.gov.au.

Les prestataires enregistrés auprès du NDIS peuvent facturer moins que le tarif indiqué, mais pas plus que le tarif maximum, sauf pour les participants autogérés qui peuvent choisir de payer plus.

Vous pouvez négocier le tarif que vous paierez pour un service avec votre prestataire et il devra être convenu et enregistré dans votre contrat de service. La NDIA met à jour les tarifs au 1er juillet de chaque année et les publie sur le site web du NDIS.

Si vous autogérez votre financement NDIS, vous pouvez négocier le tarif du service avec votre prestataire.

Pour les financements gérés par la NDIA ou un gestionnaire de plan, les prestataires enregistrés auprès du NDIS ne pourront pas dépasser les tarifs fixés dans le guide.

MOTS-CLÉS DU NDIS :

Représentant

Quelqu'un qui représente le participant NDIS.

Il est légalement autorisé à agir et à prendre des décisions en son nom.

“

« Je suis beaucoup plus heureux à la maison, je m'entraîne à parler et marcher, j'ai bon espoir que tout rentre dans l'ordre. J'aime avoir le choix de faire ce que je veux quand je veux ; je veux être indépendant et retrouver mon ancienne vie. »

KIRBY, PARTICIPANT NDIS



Démarrer vos aides et services

Une fois que vous avez défini les aides et les services dont vous avez besoin et choisi qui les fournira, la dernière étape consiste à effectuer une réservation de service pour vos prestataires enregistrés auprès du NDIS. Cette étape n'est pas nécessaire si vous utilisez des prestataires non enregistrés ou si vous gérez vous-même vos financements.

Réservations de service pour les prestataires enregistrés auprès du NDIS

Les réservations de service servent à mettre de côté des fonds pour un prestataire enregistré auprès du NDIS pour une aide ou un service qu'il fournira. Les réservations de service ne sont pas identiques aux contrats de service. Les prestataires effectuent des demandes de paiements pour les réservations de service sur le portail myplace. La réservation de service indiquera le type d'aide à fournir, la durée nécessaire et le financement de réserve pour payer l'aide ou le service. Les réservations de service peuvent être effectuées par vous-même, votre représentant ou le prestataire enregistré auprès du NDIS sur le portail myplace.

Si votre financement NDIS est autogéré

Vous n'avez pas besoin d'effectuer de réservation de service parce que vous payez vos prestataires directement.

Si votre financement NDIS est géré par un gestionnaire de plan

Votre gestionnaire de plan effectuera une réservation de service sur le portail myplace, ce qui lui permet de demander les fonds au NDIS pour tous les services et aides de votre plan. Dans ce cas, les prestataires enregistrés auprès du NDIS et ceux non enregistrés peuvent être inclus dans la réservation de service.

Si votre financement NDIS est géré par la NDIA

Vous devrez fournir à vos prestataires de services enregistrés auprès du NDIS votre numéro NDIS et les domaines d'aides pertinentes qui sont financées dans votre cas, afin que vos prestataires puissent être payés. Vous devez effectuer des réservations de service pour que votre prestataire puisse réclamer le paiement via le portail myplace.

Modifier une réservation de service

La réservation d'un service ne peut être modifiée sur le portail myplace qu'avant sa date de fin.

Annuler une réservation de service

Vous pouvez mettre fin à une réservation de service sur le portail myplace avant la date de fin de la réservation du service. Lorsque la réservation du service est annulée, toute somme non dépensée attribuée à ce service sera remboursée dans votre budget.

Payer pour vos services

Les services sont payés par le biais du portail myplace. Le processus est différent selon le mode de gestion de votre financement.

Si votre financement NDIS est autogéré

En tant que participant autogéré, vous avez des rôles et des responsabilités spécifiques lorsque vous payez pour vos services. Il existe deux options pour payer vos prestataires de services en utilisant vos fonds NDIS:

1. Vous pouvez négocier avec les prestataires pour régler leurs factures généralement dans un délai de 7 à 30 jours (cela peut être inscrit dans le contrat de service). Une fois que vous avez reçu une facture, vous pouvez demander un paiement via le portail myplace pour transférer l'argent provenant de votre financement NDIS sur votre compte bancaire désigné.
2. Vous pouvez d'abord payer un prestataire de services, puis faire une demande de remboursement via le portail myplace pour transférer les fonds de votre financement NDIS sur votre compte bancaire désigné afin que vous soyez remboursé.

Vous devez garder une trace de vos paiements.

Pour plus d'informations concernant le paiement des services en tant que participant autogéré, veuillez consulter **le Guide de l'autogestion du NDIS (NDIS Guide to Self-Management)**.

Si votre financement NDIS est géré par un gestionnaire de plan

Votre gestionnaire de plan paiera vos services à votre place et gardera une trace de vos paiements.

Si votre financement est géré par la NDIA

Vos prestataires enregistrés auprès du NDIS réclameront les paiements via la réservation de service sur le portail myplace. Pour ce faire, votre prestataire aura besoin de votre numéro NDIS, de votre date de naissance et de votre nom de famille.

Surveiller votre plan

Vous devriez surveiller régulièrement votre plan pour voir le financement NDIS qu'il vous reste. Vous pouvez consulter la section « Mon budget d'aides » sur le portail myplace pour savoir combien vous avez dépensé et combien il vous reste.

Pour surveiller ce que vous dépensez de votre financement NDIS, conservez une trace des services que vous recevez ou demandez à votre prestataire de vous fournir régulièrement une copie des pièces concernant ses services. N'oubliez pas que votre financement devra durer pendant toute la durée de votre plan.

Si vous gérez vous-même votre financement NDIS, vous devez conserver toutes les factures et tous les reçus, ainsi que les relevés bancaires de votre compte bancaire désigné pendant cinq ans. La NDIA peut vous demander de vérifier vos registres à tout moment. Il est donc important de les organiser afin de pouvoir montrer que vous avez dépensé vos fonds NDIS pour des aides qui vous aident à atteindre les objectifs de votre plan. Pour en savoir plus sur vos responsabilités en tant que participant autogéré, veuillez consulter le **Guide de l'autogestion du NDIS (NDIS Guide to Self-Management)**.

Les prestataires de services ne doivent pas demander de paiements pour des services qu'ils n'ont pas fournis. Si cela se produit, contactez votre prestataire et essayez de résoudre le problème directement avec lui. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat, contactez votre coordinateur ECEI ou LAC, le coordinateur d'aides ou la NDIA.

Si vous n'avez pas utilisé tout votre financement à la fin de votre plan, il ne sera pas :

- transféré sur votre prochain plan, ni
- déduit de votre prochain plan.

Toute modification de vos futurs plans NDIS sera basée sur ce qui est raisonnable et nécessaire pour vos besoins, en tenant compte des objectifs que vous avez atteints jusqu'à présent et de la façon dont vos compétences et votre indépendance se sont améliorées.

Que faire si je ne suis pas satisfait de l'aide ou du service que je reçois ?

Si vous n'êtes pas satisfait de l'aide ou du service que vous recevez, vous pouvez d'abord en discuter avec votre prestataire. Vous pouvez demander à une personne de confiance ou à un avocat indépendant de vous aider. Si votre problème n'est pas résolu, parlez-en à votre coordinateur ECEI ou LAC, au coordinateur d'aides ou à la NDIA.

Vous pouvez changer de prestataire si vous n'êtes toujours pas satisfait, si vous n'avez plus besoin de ses services ou s'il existe un autre prestataire avec lequel vous préférez travailler.

Dans la plupart des cas, lorsque vous changez de prestataire ou arrêtez de travailler avec l'un d'eux, vous devrez vous mettre d'accord sur la date de fin qui devra figurer dans votre contrat de service.

Que faire si quelque chose change pendant mon plan ?

Il est important d'informer votre coordinateur ECEI ou LAC, votre coordinateur d'aides ou la NDIA de tout événement important ou changement de votre situation pouvant affecter votre plan, tels que:

- les changements de vos besoins liés au handicap
- les changements importants concernant l'aide et les soins fournis par votre famille et vos amis
- les changements de vos conditions de vie telles que l'endroit où vous habitez, si vous habitez avec de nouvelles personnes, si vous déménagez à l'étranger ou dans une maison de retraite ou dans une résidence.
- les changements d'emploi ou si vous cherchez un emploi, ou
- si vous recevez ou demandez un dédommagement pour un accident ou une maladie lié à votre handicap.

Un changement de situation ne signifie pas nécessairement que votre plan sera revu ou modifié. Toutefois, il est important que votre coordinateur ECEI ou LAC ou votre coordinateur d'aides ou la NDIA soit informé des changements importants intervenus dans votre vie afin que votre plan réponde à vos besoins actuels.

Si un changement affecte vos besoins ou les aides de votre plan, vous devez remplir un formulaire de changement de situation, disponible sur le site Web du NDIS ou en appelant la NDIA.

Revoir votre plan et vos objectifs

Révision du plan pour les participants NDIS

Vous serez contacté avant la fin de votre plan pour faire le point sur votre plan.

La révision de votre plan sera effectuée en face à face ou par téléphone, selon vos préférences. Vous pouvez être accompagné d'un membre de la famille, un ami, un avocat ou une autre personne au rendez-vous pour la révision de votre plan. La révision de votre premier plan NDIS aura généralement lieu 12 mois après le début de votre plan. Pour les plans futurs, un plan pouvant durer jusqu'à 24 mois peut vous être proposé, si vos besoins sont moins susceptibles de changer.

Révision du plan pour les enfants

L'intervention précoce vise à réduire les conséquences du handicap ou du retard de développement d'une personne sur sa vie quotidienne en apportant une aide dès que possible. Si votre enfant reçoit une aide par l'intermédiaire de l'intervention précoce pour la petite enfance (ECEI), la révision sera généralement effectuée avec son coordinateur ECEI.

L'accès de votre enfant au NDIS sera évalué à chaque révision du plan. Le moment de la révision dépendra des besoins de votre enfant. Cela permet de vérifier que les aides ECEI sont efficaces et soutiennent votre enfant. Si le développement de votre enfant s'est amélioré et que ses objectifs ont été atteints, il se peut qu'il n'ait plus besoin de l'aide du NDIS.

Avant que votre enfant atteigne l'âge de sept ans, votre coordinateur ECEI examinera également ce dont votre enfant pourrait avoir besoin dans l'avenir. S'il n'a pas déjà eu de plan NDIS, le coordinateur ECEI examinera s'il pourrait être éligible pour devenir un participant NDIS afin d'obtenir un plan NDIS.

Autres informations nécessaires pour le rendez-vous de révision de votre plan

Vous devrez peut-être fournir des évaluations ou des rapports de certains de vos prestataires de service pour la révision de votre plan. Cela permet de voir comment vos aides et services vous aident à atteindre vos objectifs. Ces rapports peuvent également servir de recommandations pour les aides et services dont vous pourriez avoir besoin à l'avenir. Votre coordinateur ECEI ou LAC ou la NDIA en discutera avec vous.

Rapports à fournir

Exemple : Rapports d'avancement de mon ergothérapeute.

Se préparer à la révision du plan

La révision de votre plan est l'occasion de vérifier que vos aides et services vous aident à atteindre vos objectifs. Il est important que votre plan et votre financement NDIS continuent de bien fonctionner pour vous et qu'ils soient ajustés en fonction de vos objectifs et de votre vie.

Réfléchissez aux points suivants:

- Ce qui a bien fonctionné dans votre plan.
- Ce qui n'a pas bien fonctionné.
- Avez-vous atteint vos objectifs ou avancé en vue de les atteindre ?
- Sur quels objectifs devez-vous continuer de travailler et quels objectifs devez-vous modifier ?
- Qui peut vous aider à atteindre vos objectifs ?
- Avez-vous besoin de l'aide du NDIS à l'avenir ?
- Souhaitez-vous modifier la façon dont tout ou partie de votre financement de plan est géré ?

Vous n'avez pas besoin de choisir de nouveaux objectifs à chaque révision de plan, mais votre plan, vos aides et vos services devraient vous aider à progresser, à atteindre de nouveaux objectifs et à atteindre vos objectifs à long terme.

Votre plan peut évoluer avec le temps

Comme décrit dans le **Livret 1 - Comprendre le NDIS**, le NDIS est conçu pour accroître les compétences et l'indépendance d'une personne afin de lui permettre de vivre une vie meilleure. Au fur et à mesure que vous travaillez et atteignez vos objectifs, la quantité d'aides dont vous avez besoin est susceptible d'évoluer.

Si un service, une aide d'intervention précoce ou une technologie d'assistance a permis d'augmenter votre indépendance et de diminuer votre besoin d'aide supplémentaire, vous aurez peut-être besoin de moins de financement, ou plus besoin de financement via un plan NDIS.

Cela signifie que vous n'avez peut-être pas besoin de plan NDIS maintenant mais vous pouvez nous recontacter à l'avenir si besoin.

Les personnes qui souffrent d'un handicap épisodique (un handicap dont les conséquences sur la vie quotidienne varient) peuvent également voir leurs niveaux de financement du NDIS évoluer au fur et à mesure que leur handicap évolue avec le temps.

“

« La meilleure chose à propos du NDIS en ce qui me concerne, c'est la différence qu'elle me permet d'apporter dans la vie d'un enfant et de sa famille. »

**JOANNA BUTTFIELD, PRESTATAIRE
ENREGISTRÉ AUPRÈS DU NDIS**



Points dont vous pouvez discuter lors de la révision de votre plan

Qu'est-ce qui a bien fonctionné dans votre plan ? Quels objectifs avez-vous atteints ?

Exemple : J'ai obtenu de l'aide pour les tâches ménagères telles que la lessive et m'aider à prendre une douche.

Exemple : J'ai effectué une formation professionnelle et je suis désormais prêt à chercher du travail.

Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné ?

Exemple : Je pense que j'ai besoin de plus d'aide pour trouver du travail. Trouver un emploi est un objectif à long terme dans mon plan.

Exemple : Mon prestataire n'arrête pas de changer la personne qui s'occupe de moi.

Avez-vous des questions concernant la gestion de votre plan ? Voulez-vous changer la façon dont votre financement est géré ?

Exemple : Je pense que je peux gérer une partie de mon plan mais pas la totalité. J'aimerais en parler lors de la prochaine révision de mon plan.

Quels sont les nouveaux objectifs de votre prochain plan ?

Exemple : J'aimerais être plus indépendant et retourner au travail

Vos notes et questions

Exemple : Mon fils voudrait faire du sport mais je ne sais pas ce qui est adapté pour lui et son handicap. Quelles sont les possibilités dans ce domaine ?

Exemple : Comment partager mon plan avec les prestataires ?

1

2

3

Que se passe-t-il ensuite ?



Vous répondez aux critères d'accès pour obtenir un financement du NDIS.



Vous avez un plan NDIS approuvé et comprenez comment vous pouvez dépenser votre financement.



Vous avez choisi des prestataires adaptés et savez que faire si les choses ne se passent pas comme elles le devraient.



Vous savez quels services locaux et autres services gouvernementaux sont disponibles et, si besoin, votre coordinateur LAC ou coordinateur d'aides vous mettra en relation avec d'autres services.

Contactez votre coordinateur ECEI ou LAC ou votre coordinateur d'aides si vous avez des questions, si votre situation change ou s'il y a quelque chose dont vous voudriez parler.

Vous serez contacté au moment de faire le point sur votre plan.
Complétez ce livret et apportez-le à la réunion de révision de votre plan.

Pour plus d'informations sur ce livret, veuillez contacter :

www.ndis.gov.au

L'Agence nationale d'assurance handicap
(National Disability Insurance Agency)

 Téléphone 1800 800 110

 Trouvez-nous sur/NDISAus

 Suivez-nous sur Twitter @NDIS

Pour les personnes qui ont besoin
d'aide avec l'anglais

 TIS : 131 450

Pour les personnes malentendantes
ou ne pouvant pas parler

 TTY : 1800 555 677

 Speak and Listen : 1800 555 727

 Relais Internet : National Relay Service
www.relayservice.gov.au