



Loi de 2023 sur les services aux personnes handicapées et l'inclusion — Code de conduite

Questions fréquemment posées par les utilisateurs de services

Qu'est-ce que le Code de conduite ?

Le Code de conduite (le Code) est un ensemble de normes applicables à toute personne fournissant des services aux personnes handicapées financés par le gouvernement australien. Le Code ne comprend pas les services d'invalidité fournis dans le cadre du régime national d'assurance invalidité (NDIS).

À quels services le Code de conduite s'applique-t-il ?

Les services peuvent inclure, sans s'y limiter :

- les services d'emploi pour les personnes handicapées
- les aides aux personnes handicapées
- les services de conseil
- les services de défense des droits.

Pour savoir si le Code s'applique aux services dont vous bénéficiez, consultez le site Web du ministère des services sociaux (Department of Social Services).

Ce que contient le Code de conduite

Le code stipule que lorsqu'une personne fournit des aides ou des services à des personnes handicapées, elle doit :

- respecter vos droits et votre vie privée
- vous assister en toute sécurité
- communiquer ouvertement avec vous
- aborder les problèmes qui vous concernent
- prendre des mesures pour prévenir toute forme d'abus et/ou de mauvaise conduite sexuelle.

Le Code de conduite complet peut être consulté sur le site Web du ministère.

Que signifie le Code de conduite pour moi ?

Le Code protège les personnes handicapées qui bénéficient de services et d'aides au handicap en maintenant un niveau de qualité des services.

Quand le Code de conduite est-il entré en vigueur ?

Le Code est entré en vigueur en janvier 2024. Dans le cadre des nouvelles lois, le Code s'applique à tous les services et mesures de soutien actuels et futurs financés par le Commonwealth. Il n'inclut pas les services du NDIS.

Que faire si l'assistance que je reçois n'est pas conforme au Code de conduite ?

Si l'assistance ou le service que vous recevez n'est pas conforme au Code, il se peut que le prestataire ne remplisse pas ses obligations. Vous pouvez aborder ces questions en déposant une réclamation.

Comment puis-je déposer une réclamation ?

La première étape consiste à parler à votre fournisseur de services. Si vous n'êtes pas satisfait de leur réponse ou si vous ne vous sentez pas à l'aise pour vous adresser directement au prestataire, vous pouvez déposer une réclamation par l'intermédiaire :

- du [Service de résolution des réclamations et d'orientation](#) au 1800 880 052
- du site Web du ministère.

Toutes les réclamations sont confidentielles et peuvent être déposées de manière anonyme. Vous trouverez plus d'informations sur ce processus sur le site Web du ministère en recherchant « Feedback and Complaints » (retour d'information et réclamations).