



Australian Government

Department of Immigration and Citizenship

A stylized map of Australia composed of a grid of small grey dots, set against a light background.

S'installer en Australie

Bienvenue à

New South Wales

Français
French

Janvier 2009

Date de publication : Janvier 2009.

Numéros de téléphone : Les numéros de téléphone commençant par 1800 correspondent à des appels gratuits si vous appelez d'un téléphone fixe et sont facturés au même tarif qu'un appel local si vous appelez d'un téléphone public. Les numéros commençant par 13 ou 1300 sont facturés au tarif des appels locaux. Certains numéros 1300 ou 1800 ne peuvent être composés qu'en dehors de la capitale. Les tarifs pratiqués pour les téléphones mobiles s'appliquent aux appels donnés à partir des téléphones mobiles.

Pour les numéros qui ne commencent pas par 13, 1300 ou 1800 : dans le cas d'appels provenant de l'extérieur de l'Australie, composez l'indicatif 61 pour l'Australie, puis l'indicatif sans le 0, suivi du numéro de téléphone. Si vous appelez en Australie mais en dehors de l'état ou du territoire que vous appelez, composez l'indicatif et ensuite le numéro demandé.

Déni de responsabilité: Bien que le Département de l'Immigration et de la Citoyenneté (le département) et ses contributeurs aient fait tout leur possible pour que le contenu de ce fascicule soit exact au moment de sa mise en circulation, le fascicule couvre un grand nombre de questions qui sont sujettes à des modifications ponctuelles. Le département et ses contributeurs ne reconnaissent aucune responsabilité pour toute négligence ou autres, au cas où quiconque subirait une perte ou un préjudice résultant de l'application des informations données dans ce fascicule.

Table des matières

Introduction.....	5
1. Ce qu'il faut faire rapidement après l'arrivée.....	6
A. Demandez un Tax File Number (inscription aux impôts).....	6
B. Enregistrez-vous auprès de Medicare et envisagez de prendre une assurance maladie privée	7
C. Ouvrez un compte bancaire.....	7
D. Inscrivez-vous à Centrelink (agence pour l'emploi et caisse d'allocations)	8
E. Contactez le Bureau de Santé.....	8
F. Inscrivez-vous à des cours d'Anglais.....	9
G. Inscrivez vos enfants dans une école.....	9
H. Faire une demande de permis de conduire	9
2. Assistance en langue anglaise	11
Cours d'anglais pour adultes.....	11
Les services de traduction et d'interprétation.....	13
3. Services d'urgence	15
Police.....	15
Ambulance	15
Brigade de Sapeurs-Pompiers	16
Autres numéros d'urgence	16
4. Où demander de l'aide.....	17
Centres de ressources et Agences de services aux immigrés.....	17
Adult Migrant English Program (AMEP)	19
Organisations ethniques et communautaires	19
Services pour les jeunes	19
Aide judiciaire	20
Violence.....	21
Droits des consommateurs.....	21
Municipalité locale	22
Australian Government Regional Information Service (AGRIS).....	22
Aide d'urgence	23
Rechercher des proches	23
Consultation téléphonique en cas de détresse	23
Conseils matrimoniaux ou pour d'autres relations	24
Conseil psychologique suite à des tortures ou des traumatismes	24
Services financiers	24
Assistance Impôts	25
5. La loi et les coutumes australiennes.....	27
Responsabilités et valeurs	27
Égalité et anti-discrimination	27
Délits criminels	28
Conduite.....	30
Drogues, tabagie et alcool.....	31
L'environnement.....	31
Le bruit	32
Animaux	32
Rencontres et communication.....	32
Comportement poli	33
Vêtements	33
Expressions australiennes courantes.....	34
6. Logement.....	35
Location d'une maison particulière ou d'un appartement.....	35

Droits et responsabilités des locataires	36
Achat d'une maison ou d'un appartement.....	36
Habitat social.....	37
Logement d'urgence.....	38
Programme d'aide à l'hébergement subventionné (SAAP).....	38
Hébergement d'urgence pour les jeunes	39
Services essentiels au ménage.....	39
7. Emploi	41
La recherche de travail.....	41
Les services de Job Network	41
Renseignements complémentaires	42
Qualifications.....	42
Conditions de travail (droits des employeurs et des employés)	44
Superannuation (fonds de retraite).....	45
Imposition	45
8. Sécurité sociale.....	48
Paiements de Centrelink	48
Délais de carence.....	48
Paiement d'urgence pour les détenteurs d'un visa humanitaire.....	49
Allocations d'aide aux familles	49
Jeunes personnes.....	50
Nommer un intermédiaire pour communiquer avec Centrelink ou Family Assistance Office	50
Droits et responsabilités	50
Agents des services multiculturels de Centrelink	51
Renseignements complémentaires	51
9. Transport	52
Transports en commun	52
Véhicules particuliers	53
10. Education et garde d'enfants	55
Garde d'enfants.....	55
Les écoles	55
Les enfants qui ne parlent pas l'anglais	56
Interprètes	56
Inscription.....	56
Formation professionnelle.....	56
Universités.....	57
11. Le système de santé	58
Medicare.....	58
La carte de réduction Centrelink	58
Assurance médicale privée	58
Assistance médicale.....	59
Community Health Centres (les dispensaires)	60
Santé mentale	60
Infrastructures pour les personnes issues de divers milieux culturels et linguistiques.....	61
Immunisation	61
Services dentaires.....	61
Accès aux Soins pour Personnes Agées	62
Renseignements complémentaires	62
12. Loisirs et media.....	63
Activités en plein air	63
Les media.....	63
L'Internet	64
13 Department of Immigration and Citizenship.....	65

Nationalité australienne.....	65
Resident Return Visas (Visas de retour)	66
Visites de parents en Australie.....	66
14. Gouvernement local et services municipaux	67
Services communautaires	67
Services multiculturels.....	67
Bibliothèques.....	67
Autres services.....	67
Renseignements supplémentaires	67

Introduction

Bienvenue en Australie et tout particulièrement en Nouvelle Galles du Sud.

Le gouvernement australien, les gouvernements des États et des Territoires ainsi que les agences non gouvernementales, offrent de nombreuses ressources aux résidents australiens. Ce fascicule vous donnera une idée sommaire des catégories de services et d'assistance qui sont à votre disposition et des endroits où l'on pourra vous offrir des conseils.

Ce fascicule est destiné à tous les futurs immigrés et les nouveaux arrivants en Australie avec un accent particulier sur les immigrés permanents et ceux relevant d'un statut humanitaire, ainsi qu'à leurs parraineurs et leurs prestataires de service. Les personnes entrant dans le cadre du programme des réfugiés ou pour raisons humanitaires doivent également se rapporter aux informations qui sont fournies particulièrement pour eux par le Ministère de l'Immigration et de la Citoyenneté (Department of Immigration and Citizenship (DIAC)).

Il sera toujours difficile de s'assurer que les renseignements donnés dans ce fascicule sont applicables à tous ceux qui en prennent connaissance. Il est important de savoir que certains immigrés permanents et la plupart des détenteurs d'un visa temporaire ne seront pas habilités à bénéficier de tous les services.

Nous vous recommandons de prendre le temps de lire attentivement ce fascicule. Nous pensons qu'il vous sera très utile pour bien commencer votre nouvelle vie en Australie. Il est recommandé d'utiliser l'édition la plus récente, disponible auprès des fournisseurs de services aidant à l'installation et dans les pages du site 'Living in Australia' www.immi.gov.au/living-in-australia. Nous vous conseillons de lire tout d'abord les chapitres 1 à 4. Ils traitent de problèmes qui sont d'une importance particulière pendant vos premières semaines.

Les problèmes auxquels vous serez confronté au commencement de votre nouvelle vie en Australie sont complexes et changeants. Il y aura des situations difficiles mais également des compensations. Finalement, votre réussite reposera autant sur vos propres efforts que sur la bonne volonté de ceux qui sont prêts à vous apporter leur concours. Bienvenue et bonne chance !

1. Ce qu'il faut faire rapidement après l'arrivée

Vous trouverez ci-dessous une liste de 8 démarches importantes que vous devrez faire le plus rapidement possible. Cochez-les au fur et à mesure que vous les faites.

Votre liste de contrôle



- A. Demandez un Tax File Number (inscription aux impôts)
- B. Inscrivez-vous à Medicare (caisse de sécurité sociale)
- C. Ouvrez un compte bancaire
- D. Inscrivez-vous à Centrelink (agence pour l'emploi et caisse d'allocations)
- E. Contactez le Bureau de Santé
- F. Inscrivez-vous à des cours d'Anglais
- G. Inscrivez vos enfants dans une école
- H. Faites une demande de permis de conduire

Voir le Chapitre 2, *Assistance en langue anglaise* pour obtenir des renseignements sur les services d'interprétation et sur les traductions de documents.

Voir le Chapitre 4, *Où demander de l'aide* pour tout renseignement sur les organisations susceptibles de vous assister pour tout problème d'installation.

A. Demandez un Tax File Number (inscription aux impôts)

Ce qu'il faut faire en premier. Pour percevoir un revenu en Australie, vous devez avoir un **Tax File Number** (TFN) (numéro d'enregistrement aux impôts). Les revenus comprennent les gages ou le salaire obtenu en faisant un travail, les paiements reçus du gouvernement et l'argent résultant d'investissements y compris les intérêts versés sur des comptes d'épargne.

Démarches pour obtenir un Tax File Number

En Australie, vous pouvez téléphoner au Bureau ATO, **Australian Taxation Office**, pour demander l'envoi d'un formulaire d'inscription à votre adresse. Vous pouvez également faire votre demande de TFN sur le site internet ATO 24 h/ 24, 7 jours par semaine. Les formulaires de demande sont aussi disponibles dans les bureaux ATO et de Centrelink dont vous trouverez l'adresse dans les [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique.

Coordonnées des impôts Australian Taxation Office (ATO)

Téléphone	13 2861
Demander un TFN en ligne	Online individual TFN registration
En personne	ATO shopfront locations Centrelink shopfront locations
Site ATO	www.ato.gov.au

Voir le Chapitre 7, *Emploi*, pour obtenir des renseignements complémentaires sur l'imposition.

B Enregistrez-vous auprès de Medicare et envisagez de prendre une assurance maladie privée

Le gouvernement australien apporte une contribution aux dépenses médicales par l'intermédiaire d'un système appelé **Medicare**. Le gouvernement subventionne également le coût de la plupart des médicaments dans le cadre du Système de Prestations Pharmaceutiques (PBS). Medicare et le PBS sont administrés par Medicare Australia.

Vous remplissez peut-être les conditions nécessaires pour adhérer à Medicare et avoir accès immédiatement aux services et programmes médicaux, qui comprennent les traitements gratuits dispensés dans les hôpitaux publics, une aide pour couvrir les soins à domicile et les médicaments subventionnés. Il est important de savoir que l'assistance Medicare n'est pas octroyée à tous les immigrés et il est conseillé de prendre contact avec Medicare pour vous renseigner si vous y avez droit.

Medicare a compilé un **Information Kit** (kit de renseignements) qui est traduit dans 19 langues différentes ; il est disponible en anglais et en braille, sur CD audio et sur cassette. On y explique le fonctionnement de Medicare et d'autres services de santé gouvernementaux, ainsi que les conditions d'éligibilité pour bénéficier des aides et des paiements. Pensez à le réclamer lorsque vous vous rendez dans votre bureau local de Medicare, votre centre de ressources Migrant Resource Centre, ou allez sur le site internet.

Comment s'inscrire à Medicare

Pour vous inscrire auprès de Medicare, vous devrez vous rendre dans les 7 à 10 jours après votre arrivée en Australie dans un bureau Medicare, muni de votre passeport, de vos documents de voyage et de votre visa de résidence permanente. Si vous remplissez toutes les conditions requises pour l'enregistrement, on pourra vous remettre votre numéro de carte Medicare que vous pourrez utiliser en attendant que votre carte vous parvienne par courrier dans environ 3 semaines. Dans la plupart des cas, vous payerez les prestations médicales et recevrez ensuite le remboursement d'une partie de la somme versée. **Si vous devez consulter un médecin d'urgence**, vous avez la possibilité de vous enregistrer auprès de Medicare sans attendre les 7 à 10 jours et de demander un numéro provisoire.

Des soins d'urgence sont dispensés 24 h sur 24 dans les services " Accidents " ou " Urgences " des hôpitaux publics.

Coordonnées de Medicare

Téléphone	13 2011
En personne	Medicare offices
Kit d'informations sur Medicare (disponibles dans d'autres langues que l'anglais)	Information Kit
Site de Medicare	www.medicareaustralia.gov.au

En complément à Medicare, il existe aussi plusieurs caisses d'assurance médicale privées qui offrent des options couvrant les prestations non assurées par Medicare, comme les soins dentaires, les soins optiques et le transport par ambulance.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les assurances médicales privées, voir le Chapitre 11, *Le système de santé*.

C Ouvrez un compte bancaire

En Australie, les Australiens mettent leur argent dans des banques, des sociétés de crédit immobilier ou des caisses de crédit mutuel. En général, les revenus comprenant les salaires, les gages et les paiements effectués par le gouvernement sont versés directement sur un compte. Les Australiens utilisent des cartes bancaires et des cartes de crédit pour effectuer leurs diverses opérations.

Il est conseillé d'ouvrir un compte bancaire dans une banque, une société de crédit immobilier ou une caisse de crédit mutuel **dans les 6 semaines après votre arrivée**, étant donné que votre passeport suffit généralement pour vérifier votre identité. Après 6 semaines, il vous faudra produire des documents d'identité supplémentaires pour ouvrir un compte, et vous pourriez rencontrer des difficultés si vous n'êtes pas en possession de plusieurs documents. Communiquez votre Tax File Number (TFN: numéro attribué par les impôts) à votre banque afin d'éviter de payer des taux d'imposition élevés sur les intérêts perçus.

Pour obtenir des renseignements complémentaires sur l'ouverture d'un compte bancaire, rendez-vous sur le site internet ci-dessous.

[Smarter Banking – rentabilisez votre argent](#)

www.bankers.asn.au

D Inscrivez-vous à Centrelink (agence pour l'emploi et caisse d'allocations)

L'assistance à la recherche d'un emploi, les paiements de la sécurité sociale et les autres aides sociales sont assurés par l'agence appelée **Centrelink**. Les résidents qui viennent d'arriver peuvent s'inscrire à Centrelink afin d'obtenir toute assistance dans leur recherche de travail, pour faire reconnaître des qualifications obtenues à l'étranger et pour avoir accès à des cours appropriés. Centrelink fournit également les formulaires de demande de Tax File Numbers (numéro d'inscription aux impôts) et peut vous aider à déposer votre demande auprès du Tax Office, afin que vos droits à certains paiements ne soient pas retardés. Les paiements peuvent être validés à partir du jour où vous prenez contact avec Centrelink. Pour pouvoir être payé à partir du jour où vous arrivez en Australie, vous devez prendre contact ce jour-là et déposer votre demande dans les 14 jours.

Les détenteurs d'un visa humanitaire sont éligibles à un Crisis Payment (paiement d'urgence) versé par Centrelink. Le détenteur doit faire sa demande dans les 7 jours de son arrivée en Australie ou prendre contact avec Centrelink pour faire part de son intention de faire sa demande dans les 7 jours de son arrivée et de déposer sa demande dans les 14 jours suivant la prise de contact. Pour de plus amples informations, consulter le chapitre 8, *Sécurité sociale*.

Si vous avez des enfants, il est possible que vous obteniez le financement d'Allocations Familiales afin de vous aider à couvrir leurs frais d'éducation.

Pour plus de renseignements, voir le Chapitre 2, *Assistance en langue anglaise*, le Chapitre 7, *Emploi*, et le Chapitre 8, *Sécurité sociale*.

Coordonnées de Centrelink

Téléphone 13 1021

Assistance dans d'autres langues que l'anglais 13 1202

En personne [Centrelink offices](#)

Site de Centrelink www.centrelink.gov.au

Pour les nouveaux migrants [Have you recently moved to Australia to settle](#)

Informations dans d'autres langues

[Centrelink assistance – we speak your language](#)

E Contactez le Bureau de Santé

Si vous avez signé une Health Undertaking (Formulaire 815), à la demande du Department of Immigration and Citizenship (DIAC) hors de l'Australie, vous devez appeler le Health Undertaking Service après votre arrivée en Australie.

Dès que vous aurez contacté le “Health Undertaking Service”, on vous communiquera l’adresse de la clinique officielle Health Authority Clinic la plus proche où vous pourrez effectuer les formalités d’examens médicaux.

Health Undertaking Service

1800 811 334

(9 h – 16 h, du lundi au vendredi)

F Inscrivez-vous à des cours d’Anglais

Il est très important de communiquer en anglais et c’est la clé d’une installation réussie. Si vous ne pouvez pas parler anglais, nous vous encourageons fortement à apprendre la langue dès que cela sera possible après votre arrivée.

Les cours de langue anglaise destinés aux nouveaux arrivants en Australie sont assurés par le **Adult Migrant English Program (AMEP)**. En tant que nouveau résident, vous pouvez bénéficier de 510 heures maximum d’apprentissage gratuit de la langue anglaise. AMEP offre différentes options de façon à ce que vous puissiez continuer à apprendre l’anglais lorsque vous avez des engagements professionnels, familiaux ou autres.

Pour plus de renseignements, voir le Chapitre 2, *Assistance en langue anglaise*.

G Inscrivez vos enfants dans une école

Selon la loi australienne, les enfants entre 5 et 15 ans doivent être scolarisés. Vous devez inscrire vos enfants dans une école le plus tôt possible. Pour plus de renseignements, voir le Chapitre 10, *Education et garde d’enfants*.

H Faire une demande de permis de conduire

Si vous détenez un visa de résident permanent et possédez un permis de conduire valable d’un autre pays, rédigé en anglais ou accompagné d’une traduction officielle en anglais effectuée par un service reconnu, vous êtes autorisé à conduire pendant les 3 premiers mois suivant votre arrivée. Après ce délai, si vous désirez conduire, il vous faudra obtenir le permis de conduire australien correspondant. Pour l’obtenir, vous devrez vous présenter à un test de connaissances, un test de conduite sur route et à un test de vision.

Si vous ne possédez pas de permis d’un autre pays, vous devrez obtenir l’examen du code de la route afin d’obtenir un permis d’apprenti conducteur.

Tous les postulants doivent :

- s’ils détiennent un permis étranger, le présenter à un **Bureau de Délivrance des Permis (RTA)** (accompagné d’une traduction officielle qui peut être obtenue soit auprès des services de la Community Relations Commission ou du Département de l’Immigration et de la Citoyenneté)
- présenter des papiers d’identité afin de répondre aux critères de RTA
- apporter la preuve d’une adresse résidentielle en NSW
- se présenter à un Test de connaissances (à moins d’en être dispensé)
- se présenter à un test de conduite sur route en voiture ou à moto (à moins d’en être dispensé)
- se présenter à un test de vue
- régler le prix exigé (à moins d’en être dispensé)

Pays Reconnus

Les détenteurs d'un permis automobile ou moto obtenu dans l'un des pays suivants sont dispensés du test de connaissances et du test de conduite sur route lorsqu'ils font une demande de permis de la même classe en NSW :

Autriche	Luxembourg
Belgique	Malte (permis obtenus depuis le 2 janvier 2004)
Canada	Pays Bas
Croatie	Nouvelle-Zélande – voir infos (more info)
Danemark	Norvège
Finlande	Portugal
France	Singapour
Allemagne	Espagne
Grèce	Suède
Guernesey	Suisse
Irlande	Royaume-Uni
Ile de Man (permis obtenus depuis le 1 avril 1991)	Etats-Unis d'Amérique
Italie	
Japon	
Jersey	

Les papiers d'identité et les critères stipulés sont expliqués dans la brochure Comment prouver qui vous êtes à RTA -**How to prove who you are to the RTA**- qui peut être demandée dans tous les bureaux d'enregistrement RTA.

Pour tout renseignement complémentaire sur l'obtention d'un permis de conduire, consultez le site de **Roads and Traffic Authority (RTA)** www.rta.nsw.gov.au/licensing/index.html ou appelez :

RTA (general enquiries)

13 2213

RTA website

www.rta.nsw.gov.au/

Prenez note: Il existe des lois strictes relatives à la circulation et à l'alcool au volant en Australie, et que vous devez les respecter. Pour plus de renseignements, voir le Chapitre 5, *La loi et les coutumes australiennes*.

Pour obtenir la traduction officielle d'un permis de conduire, voyez le Chapitre 2, *Assistance en langue anglaise*.

2. Assistance en langue anglaise

Cours d'anglais pour adultes

Le Programme Adult Migrant English Program (AMEP)

Apprendre l'anglais est l'une des démarches les plus importantes que vous puissiez prendre pour réussir votre installation en Australie et atteindre vos objectifs. Si vous remplissez les conditions requises, **AMEP** peut vous offrir des cours d'anglais de base qui vous aideront dans vos interactions quotidiennes et certaines situations de travail.

Si vous avez droit au programme AMEP, vous pouvez suivre soit un maximum de 510 heures de cours d'anglais, soit suivre des cours jusqu'à ce que vous possédiez un niveau d'anglais fonctionnel, suivant les cas particuliers. Si vous êtes arrivé pour des raisons humanitaires ayant subi des expériences difficiles telles que tortures ou traumatismes avant d'entrer en Australie, ou ne possédez que des rudiments d'enseignement de type scolaire, il se peut que vous puissiez avoir accès à des cours d'anglais supplémentaires.

Vos compétences en anglais devront être évaluées au niveau de l'expression orale, écrite, de la lecture et de l'écoute afin de savoir si vous remplissez les conditions d'entrée dans les cours offerts par AMEP. Si l'évaluation de votre niveau d'anglais n'a pas été effectuée à l'étranger lors de votre demande d'immigration, ceci sera fait lorsque vous vous inscrirez pour suivre des cours avec AMEP en Australie.

Vous devez vous inscrire aux cours AMEP auprès du prestataire de services AMEP de votre localité dans les trois mois de votre arrivée en Australie ou après avoir obtenu la résidence permanente. Vous devez commencer les cours dans l'année, sinon vous pourriez perdre vos droits d'apprendre l'anglais avec AMEP. Après vous être inscrit, vous avez la possibilité de différer le début de vos cours d'anglais si vous avez des difficultés à assister aux cours en raison de vos responsabilités familiales, professionnelles ou autres.

Le programme AMEP offre différentes possibilités d'apprendre l'anglais. Vous pouvez suivre des cours à temps complet ou partiel pendant la journée, le soir ou le week-end. Les cours sont dispensés en ville et dans les zones rurales. Vous pouvez étudier l'anglais à domicile, en suivant un programme d'enseignement par correspondance ou avec l'aide d'un tuteur. Si vous avez des enfants non scolarisés, votre prestataire de services peut organiser une garde pendant que vous assistez aux cours.

Enquiries Line

131 881

AMEP website

www.immi.gov.au/amep

Settlement Services Locator

www.immi.gov.au/living-in-australia/settle-in-australia/find-help/where-to-help/index.htm

Si vous souhaitez vous inscrire ou savoir si vous remplissez les conditions pour bénéficier du programme AMEP, prenez contact avec le prestataire de services le plus proche (indiqué ci-dessous).

South Western Sydney region of NSW
Fairfield, Cabramatta and Liverpool
ACL Fairfield
6-8 Alan Street
FAIRFIELD NSW 2165
Tel: **(02) 9723 4244** or **1300 798 111**
Fax: (02) 9723 6444
Email: amepenquiry@acl.edu.au

Inner City and Eastern Sydney region of NSW
NSW AMES
84-86 Mary Street
SURRY HILLS NSW 2010
Tel: **(02) 9289 9111**
Fax: (02) 9281 9995
Email: innercity@ames.edu.au
Web: www.ames.edu.au

Web: www.acl.edu.au

**Western Sydney region of NSW
Auburn, Parramatta, Blacktown**
ACL Auburn
3 Mary Street
AUBURN NSW 2144
Tel: **(02) 9749 3300** or **1300 798 111**
Fax: (02) 9749 3310

Email: amepenquiry@acl.edu.au
Web: www.acl.edu.au

**Burwood, Hornsby, Newcastle
and Rural NSW region of NSW**
NSW AMES
29-31 Belmore Street
BURWOOD NSW 2134
Tel: **(02) 9744 3885**
Fax: (02) 9744 3815

Email: burwood@acl.edu.au
Web: www.ames.edu.au

**Southern Sydney and Illawarra
region of NSW**
NSW AMES
2 Jacobs Street
BANKSTOWN NSW 2200
Tel: **(02) 9205 4350**
Fax: (02) 9793 9541
Email: bankstown@ames.edu.au
Web: www.ames.edu.au

Les centres de ressources pour les immigrés et les agences de services aux immigrés (Migrant Resource Centres/Migrant Service Agencies) (voir le Chapitre 4, *Où demander de l'aide*) et Centrelink (voir le Chapitre 7, *Emploi*) possèdent également des renseignements sur AMEP et les autres possibilités d'améliorer votre anglais.

Autres possibilités de cours d'anglais

Un enseignement de la langue anglaise est également offert dans le cadre de programmes ciblés organisés par le Ministère de l'éducation, de l'emploi et des relations industrielles (DEEWR) et les gouvernements des états et territoires. DEEWR offre deux programmes de langue liés à l'emploi pour les adultes qui peuvent travailler (de 15 à 64 ans).

Le premier s'intitule **Language, Literacy and Numeracy Program (LLNP)** qui offre un maximum de 800 heures de formation en langue, alphabétisation et calcul aux personnes qui ont des difficultés à trouver un emploi à cause d'obstacles créés par un bas niveau d'alphabétisation et de compétence en anglais.

Vous pouvez avoir droit à un programme LLNP si vous avez déjà suivi un cours AMEP ou si vous n'avez pas droit aux cours de l'AMEP. Le programme LLNP comprend un apprentissage à l'écriture, l'élocution, l'écoute et la lecture en anglais, les mathématiques et le monde professionnel pour vous aider à trouver un emploi. Pour en bénéficier, vous devez être inscrit comme demandeur d'emploi à Centrelink.

Centrelink **13 1021**

Si vous ne parlez pas anglais **13 1202**

LLNP pages internet

www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/services/literacy_numeracy.htm

Le deuxième s'intitule **Workplace English Language and Literacy (WELL)**, un programme qui fournit des subventions aux organismes de formation visant les employés, pour développer leurs compétences en langue anglaise, alphabétisation et calcul.

WELL Programme **1300 363 079**

Site Internet www.deewr.gov.au

DEEWR offre également des cours intensifs en langue anglaise aux étudiants ayant droit de moins de 18 ans qui viennent d'arriver, dans le cadre du programme d'anglais seconde langue, **English as a Second Language for New Arrivals (ESL-NA)**. Ce programme vise à améliorer les possibilités d'études et de réussite des étudiants récemment arrivés qui ne sont pas de souche anglaise, en développant leurs compétences en langue anglaise et en facilitant leur participation aux activités dans la filière de l'enseignement général.

ESL-NA Program

1300 363 079

Site Internet

www.deewr.gov.au

Des cours d'anglais sont aussi dispensés dans d'autres établissements de formation et dans des centres communautaires. Voir le Chapitre 7 *Emploi*, et le Chapitre 10, *Education et garde d'enfants*, dans la section *Formation professionnelle*.

Les services de traduction et d'interprétation

Interpretation

Les **services de traduction et d'interprétation (TIS National)** peuvent mettre à votre disposition un interprète dans plus de 120 langues et dialectes. Vous pouvez appeler TIS National pour le coût d'un appel local (le coût des appels à partir d'un téléphone mobile peut varier). TIS National est disponible 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 et peut vous aider pour les situations d'urgence dans n'importe quel endroit en Australie.

Si vous ne pouvez ni parler ni comprendre l'anglais et que vous devez vous adresser à une agence gouvernementale, demandez-leur de contacter TIS National pour vous aider à communiquer avec cette agence. En général, un interprète sera présent au téléphone mais si cela s'avère nécessaire, les agences gouvernementales peuvent organiser le déplacement d'un interprète dans leurs locaux. Les frais encourus pour l'interprète seront payés par l'agence du gouvernement. Avant d'appeler, vérifiez les heures d'ouverture de l'agence du gouvernement que vous voulez contacter.

Si vous avez des difficultés à comprendre les systèmes de répondeurs automatiques des agences du gouvernement, appelez directement TIS National qui vous apportera de l'aide.

Si vous avez besoin de l'aide d'un interprète lors d'un rendez-vous chez votre médecin, vous pouvez lui demander qu'il prenne contact avec TIS National en utilisant la ligne prioritaire réservée aux médecins afin d'obtenir les services d'un interprète au téléphone. Un médecin peut également réserver les services d'un interprète sur place, le cas échéant.

Translating and Interpreting Service (TIS National)

131 450

TIS National website

www.immi.gov.au/tis

TIS National reçoit favorablement les demandes de résidents permanents et de citoyens australiens désireux de remplir les fonctions d'interprètes contractuels, pour offrir des prestations d'interprétation sur une base contractuelle aux membres de la communauté australienne qui parlent d'autres langues que l'anglais. Si vos compétences en anglais et dans au moins une autre langue sont d'un bon niveau, vous envisagerez peut-être de postuler pour devenir interprète contractuel auprès des services de TIS National. Pour de plus amples informations, vous pouvez prendre contact avec un administrateur des contrats chez TIS National au 1300 132 621 pour obtenir des renseignements sur le recrutement et les conditions de travail des interprètes.

Si vous souhaitez contacter Centrelink et que vous avez besoin de l'assistance d'un interprète, vous pouvez appeler Centrelink directement :

Centrelink (avec l'aide d'un interprète)

13 1202

Site Internet de Centrelink

www.centrelink.gov.au

'J'ai besoin d'une carte d'interprète'

TIS National produit des cartes 'J'ai besoin d'un interprète' que les locuteurs qui ne parlent pas anglais peuvent utiliser lorsqu'ils ont besoin de l'aide d'un interprète. Cette carte qui entre facilement dans le portefeuille et affiche le symbole des interprètes nationaux, a pour but d'aider les personnes qui ne parlent pas anglais à demander les services d'un interprète quand c'est nécessaire dans leurs échanges avec les agences gouvernementales, les groupes communautaires et les entreprises. Il suffit que ces personnes produisent la carte pour signaler qu'elles ont besoin d'un interprète.

Un espace vide sur le côté recto de la carte permet au demandeur d'y inscrire la langue qu'il préfère, et au verso de celle-ci se trouvent les coordonnées de TIS National. La carte peut être utilisée par toute personne en Australie qui parle une langue autre que l'anglais et a besoin ou souhaite utiliser les services d'un interprète pour communiquer.

TIS National fournit les cartes gratuitement à diverses agences gouvernementales, groupes communautaires et les agences à but non lucratif pour qu'elles soient distribuées au niveau de la communauté à leurs clients qui parlent d'autres langues que l'anglais. Les cartes peuvent être commandées en envoyant un email à l'équipe de TIS chargée des liaisons avec les clients et des promotions tispromo@immi.gov.au

Remarque : en règle générale, TIS National pratique une rémunération à l'acte et un paiement peut donc être appliqué pour les services d'interprétation

Traduction de vos documents Importants

La traduction en anglais, sous forme de résumé ou d'extrait, de certains documents qui sont indispensables pour votre installation en Australie peut être fournie gratuitement par le Department of Immigration and Citizenship (DIAC). Ces documents peuvent comprendre des certificats de naissance et de mariage, les permis de conduire, des qualifications académiques et des certificats de travail.

Si vous voulez faire une demande de traductions gratuites, vous devez avoir le statut de résident permanent ou être un citoyen australien et vous devez les solliciter dans les 2 ans qui suivent votre arrivée ou l'obtention de la résidence permanente. Pour les faire traduire, vous devez soumettre votre demande à un prestataire Adult Migrant English Programme (AMEP) - (voir ci-dessous).

La traduction d'autres documents peut être organisée en s'adressant à des traducteurs accrédités moyennant un paiement d'honoraires. Pour consulter la liste de traducteurs accrédités dans votre langue, consultez le site internet du **National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI)** (Bureau national d'accréditation des traducteurs et Interprètes).

NAATI Hotline

1300 557 470

Site Internet de NAATI

www.naati.com.au/

3. Services d'urgence

En cas d'urgence, composez le **000** pour appeler la police, une ambulance ou les pompiers :

- [Police](#)
- [Ambulance](#)
- [Fire Brigade](#)

Les appels au **000** (triple zéro) sont gratuits. Soyez prêt à communiquer votre nom, adresse et numéro de téléphone (si vous en avez un) et quelle sorte d'aide vous sollicitez.

Si vous ne parlez pas anglais, vous devez d'abord dire à la personne du standard quel type d'aide vous demandez (dites simplement : "**Police**", "**Ambulance**" ou "**Fire**") et ensuite dites votre langue. Vous serez transféré directement aux services du Translating and Interpreting Service (TIS National), ne raccrochez surtout pas. L'interprète du TIS National aidera ensuite les services de police, des pompiers ou d'ambulance à obtenir votre adresse et d'autres détails.

Police

En cas **d'urgence**, téléphonez au **000** et demandez la "**Police**".

Pour les questions **non urgentes**, téléphonez au **131 444** ou le commissariat de votre quartier. Les numéros sont indiqués dans la section 'Police Stations' des [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique. Les appels aux services de police sont gratuits.

La police en Australie n'a aucun lien avec les forces militaires et ne joue aucun rôle politique. Leur mission est de protéger la vie et la propriété dans la communauté, de prévenir et dépister les crimes, et de préserver la tranquillité. La police peut intervenir dans des problèmes de famille, lorsqu'il y a des querelles conjugales ou des inquiétudes concernant des violences physiques, sexuelles ou psychologiques.

Ambulance

Si vous avez besoin d'une ambulance, téléphonez au **000** et demandez une "**Ambulance**". Les ambulances assurent les transports d'urgence vers les hôpitaux et les premiers soins médicaux. Surtout, **NE RACCROCHEZ PAS** si vous ne parlez pas l'anglais. Dites quelle langue vous parlez et un interprète vous aidera à effectuer votre appel.

Dans certains états ou territoires, le service des ambulances peut être gratuit ou bien des réductions sont accordées aux personnes qui obtiennent une pension du gouvernement australien ou qui possèdent une carte Health Care Card (remise par Centrelink aux personnes qui sont dans la tranche des revenus modestes). Les dépenses peuvent être élevées si vous ne bénéficiez pas de ces avantages, et vous envisagerez peut-être de contracter une assurance ambulance ou d'adhérer à une caisse d'assurance maladie privée qui couvre ces frais. Voir le Chapitre 11, *Le système de santé*.

Pour toute information sur les services d'ambulance de NSW, consultez le site internet indiqué. Pour toute question locale ou pour leur transmettre vos compliments ou plaintes, appelez le numéro indiqué :

[Ambulance Service of NSW](#)

(02) 9320 7777

Brigade de Sapeurs-Pompiers

En cas d'urgence, téléphonez au **000** et demandez la "**Fire Brigade**". La **Fire Brigade** (Sapeurs Pompiers) éteint les incendies, secourt les personnes prisonnières dans des bâtiments en feu et intervient dans des situations où le gaz et les produits chimiques présentent un danger. Dans les cas non urgents, vous pouvez utiliser le numéro de téléphone indiqué dans la liste des 'Fire brigades' (casernes de pompiers) des Pages Blanches de l'annuaire téléphonique.

Autres numéros d'urgence

Les numéros de téléphone utiles en cas d'urgence se trouvent dans la liste sur les premières pages des White Pages de votre annuaire téléphonique local. Notamment :

Poisons Information Centre (Centre d'information sur les poisons) **13 1126**
(Ligne ouverte 24 h / 24)

[Child Abuse Prevention Services \(CAPS\)](#) **1800 688 009**
(Services de prévention des sévices sur les enfants) (Appel gratuit 24h/ 24)

4. Où demander de l'aide

Services d'aide à l'installation pour les nouveaux immigrants

Le Département de l'immigration et de la citoyenneté (DIAC) finance le programme **Settlement Grants Program (SGP)** qui offre des services d'aide à l'installation aux résidents permanents arrivés récemment pour raison humanitaire et aux immigrants de la filière familiale qui ont un bas niveau de compétence en anglais.

Peuvent également avoir accès à ces services, les personnes qui sont à la charge d'immigrants qualifiés, y compris les détenteurs d'un visa temporaire, tels que ceux détenant un visa en prévision d'un mariage, ceux détenant un visa provisoire de conjoint et d'interdépendance et les personnes à leur charge, habitant dans des zones rurales et régionales qui ont un bas niveau de compétence en anglais.

Dans le cadre de SGP, certaines organisations sont financées pour organiser des projets qui aideront les nouveaux arrivants à devenir indépendant et à participer équitablement à la société australienne aussitôt que possible après leur arrivée. Les projets peuvent s'appliquer aux secteurs d'orientation en Australie, de développement des communautés et d'intégration.

Les renseignements concernant SGP, y compris les coordonnées des organisations financées par SGP sont disponibles sur

Settlement Grants Program (SGP)

www.immi.gov.au/living-in-australia/delivering-assistancesettlement-grants/

Settlement Services Locator

www.immi.gov.au/living-in-australia/settle-in-australia/find-help/where-to-help/index.htm

Centres de ressources et Agences de services aux immigrants

Dans les **Migrant Resource Centres (MRC)** (centres de ressources pour les immigrants) et **Migrant Service Agencies (MSA)** (agences de services aux immigrants), le personnel est en mesure de vous donner des informations et vous aider lorsque vous arrivez en Australie, en particulier si vous ne venez pas d'un pays anglophone. Ils peuvent aussi vous diriger vers d'autres services utiles. Voir la liste ci-dessous pour rechercher le MRC/MSA le plus proche de chez vous et faites-en l'un de vos principaux points de contact après votre arrivée en Australie. Contactez :

**Baulkham Hills/Holroyd/
Parramatta MRC**
15 Hunter St
PARRAMATTA NSW 2150
Tel: **(02) 9687 9901**
Fax: (02) 9687 9990
Web: www.bhhpmrc.org.au

Auburn MRC
17 Macquarie Rd
AUBURN NSW 2144
Tel: **(02) 9649 6955**
Fax: (02) 9649 4688
Web: www.amrc.org.au

Canterbury Bankstown MRC
2nd Floor, 59-63 Evaline St
CAMPSIE NSW 2194
Tel: **(02) 9789 3744**
Fax: (02) 9718 0236
Web: www.cbmrc.org.au

Blacktown MRC
Level 2, 125 Main St
BLACKTOWN NSW 2148
Tel: **(02) 9621 6633**
Fax: (02) 9831 5625
Web: www.blacktownmrc.org.au

Illawarra Multicultural Services Inc.
Wollongong Office
27 Atchison St
WOLLONGONG NSW 2500
Tel: **(02) 4229 6855**
Fax: (02) 4226 3634
Web: www.ims.org.au

Nowra Office
East Nowra Neighbourhood
Centre
Cottage 2, 80 Park Road
East Nowra NSW 2541

Macarthur Diversity Services
Level 2, Centre Court, 101 Queen St
CAMPBELLTOWN NSW 2560
Tel: **(02) 4627 1188**
Fax: (02) 4628 6068
Web: www.mdsi.org.au

Northern Settlement Services
8 Chaucer St
HAMILTON NSW 2303
Tel: **(02) 4969 3399** or
1800 813 205
Fax: (02) 4961 4997
Web: www.mrcnh.org

Wodonga:

Skilled Migration Coordinator
City of Wodonga
104 Hovell St
WODONGA VIC 3690
Tel: **(02) 6022 9267**
Email: skilled@wodonga.vic.gov.au

Fairfield MRC
Cabramatta Community Centre
Cnr Railway Pde & McBurney Rd
CABRAMATTA NSW 2166
Tel: **(02) 9727 0477**
Fax: (02) 9728 6080
Web: www.fmrc.net

Liverpool MRC
Ground Floor, 108 Moore Street
LIVERPOOL NSW 2170
Tel: **(02) 9601 3788**
Fax: (02) 9601 1398
Web: www.lmrc.org.au

MigrantLink
Level 3, 20 George St
HORNSBY NSW 1630
Tel: **(02) 9987 2077**
Fax: (02) 9987 1619
Web: migrantlink.org/index.htm

Settlement Assistance
Coordinator
City of Wodonga
104 Hovell St
WODONGA VIC 3690
Tel: **(02) 6022 9339**
Email: info@wodonga.vic.gov.au

Queanbeyan:

The Migrant Resource Centre of Canberra and Queanbeyan Inc.
2nd Floor, North Building
180 London Circuit
CIVIC ACT 2601
Tel: **(02) 6248 8577**
Fax: (02) 6257 7655
Email: src@mrccanberra.org.au

Queanbeyan Multilingual Centre (MRC)
12 Rutledge St
QUEANBEYAN NSW 2620
Tel: **(02) 6297 6110**
Fax: (02) 6297 0386
Email: anu.gmlc@bigpond.com

Griffith:

Griffith Multicultural Community
Council Inc. Resource and Information
Centre
81 Kooyoo St
GRIFFITH NSW 2680
Tel: **(02) 6964 2023**
Email: gmcci@bigpond.net.au

Griffith Multicultural and Migrant
Settlement Services
Griffith City Council
81 Kooyoo St
GRIFFITH NSW 2680
Tel: **(02) 6962 9985**
Fax: (02) 6962 9956
Email: settlement@griffith.nsw.gov.au

Adult Migrant English Program (AMEP)

Les professeurs [AMEP](#) qui vous enseignent l'anglais vous aideront à comprendre le mode de vie australien et les formalités quotidiennes, par exemple à la banque, pour faire des achats, postuler à un emploi et participer à la vie de la communauté. Les étudiants dans vos cours se trouveront dans les mêmes circonstances que vous et pourront vous faire part de conseils utiles. Pour plus de renseignements sur AMEP, voir le Chapitre 2, *Assistance en langue anglaise*.

Settlement Services Locator

www.immi.gov.au/living-in-australia/settle-in-australia/find-help/where-to-help/index.htm

Organisations ethniques et communautaires

Il existe de nombreuses organisations ethniques et communautaires qui sont en mesure de vous aider et vous diriger vers les personnes qui pourront vous apporter leur soutien. Il existe également des clubs, des associations et des organisations religieuses auxquels vous souhaitez peut-être adhérer. Vous en trouverez la liste dans les sections 'Clubs' et 'Organisations' des [Yellow Pages](#), les pages jaunes de l'annuaire téléphonique. Votre centre de ressources pour immigrés ou agence de services aux immigrés vous remettra volontiers une liste des clubs et associations susceptibles de répondre à vos besoins et vos préoccupations.

Soutien initial pour l'installation des arrivants humanitaires

La stratégie du département, **Integrated Humanitarian Settlement Strategy (IHSS)**, apporte un soutien initial intensif d'aide à l'installation des personnes récemment arrivées dans le cadre humanitaire, généralement pendant environ 6 mois, mais cette période peut être prolongée pour les clients qui sont confrontés à des problèmes supplémentaires.

L'IHSS a pour objectif d'aider les détenteurs d'un visa humanitaire à acquérir une autonomie individuelle aussi rapidement que possible, en leur apportant une assistance spécialisée individualisée. C'est par le recours à une approche de traitement individualisé que les besoins des détenteurs d'un visa humanitaire sont identifiés et un plan individuel est alors élaboré pour dispenser le soutien nécessaire.

De plus amples informations sur IHSS, notamment les coordonnées des organismes subventionnés par IHSS, se trouvent sur le site

Integrated Humanitarian Settlement Strategy (IHSS)

www.immi.gov.au/living-in-australia/settle-in-australia/find-help/ihss

Services pour les jeunes

Les animateurs de jeunesse sont des personnes qualifiées et expérimentées qui travaillent avec les jeunes. Ils oeuvrent dans les Centres de Jeunes, les Centres de ressources aux

immigrés, les municipalités locales et dispensent des informations aux jeunes, ainsi que des aides et des activités dans un environnement sécurisé.

The Source est le site du Gouvernement du Commonwealth pour la jeunesse qui fournit une variété de renseignements destinés aux jeunes.

Kids Helpline (Ligne ouverte 24 h / 24) **1800 551 800**

Kids Help website www.kidshelp.com.au

The Source www.thesource.gov.au

Pour plus d'informations sur les animateurs de jeunes, contactez :

Youth Action and Policy Association NSW (YAPA) **(02) 9319 1100**
(Australia wide)

Tollfree for NSW landlines **1800 627 323**
Gratuit pour les téléphones fixes du NSW

E-mail info@yapa.org.au

Website www.yapa.org.au

Aide judiciaire

Dans chaque état et territoire, vous trouverez des organisations communautaires dont la tâche est d'informer le public sur ses droits et ses obligations légales, et de faciliter l'accès au système judiciaire.

LawAccess NSW **1300 888 529**

TTY (pour les malentendants et muets) **1300 889 529**

LawAccess NSW website www.lawaccess.nsw.gov.au

Pour obtenir une aide juridique concernant la sécurité sociale, contactez :

Illawarra Legal Centre
7 Greene St
WARRAWONG NSW 2502
Tel: **(02) 4276 1939**
Fax: (02) 4276 1978
TTY: 13 36 77
Website: www.illawarralegalcentre.org.au

Welfare Rights Centre
102, 55 Holt Street
SURRY HILLS NSW 2010
Tel: **(02) 9211 5300** (Sydney)
Tel: **1800 226 028**
(outside Sydney metropolitan)
TTY: (02) 9211 0238
Fax: (02) 9211 5268
Email:
welfarerights@welfarerights.org.au
Website: www.welfarerights.org.au

Pour obtenir une aide concernant des questions d'immigration, contactez :

Immigration Advice and Rights

Centre

Level 5, 362 Kent St

SYDNEY NSW 2000

Tel (admin): (02) 9279 4300

Telephone Advice Line:

(02) 9262 3833

Hours: Tuesday & Thursday 2-4pm

Fax: (02) 9299 8467

Email: iarc@iarc.asn.au

Website: www.iarc.asn.au

Violence

Des infrastructures diverses sont en place pour soutenir les victimes de crime ou de violence, y compris la violence familiale (violence conjugale). D'autres services sont là pour aider les hommes et les femmes, et leur famille, à gérer les stress qui contribuent souvent à la violence conjugale ou familiale. Consultez le Chapitre 5, *La loi et les coutumes australiennes*.

Child Abuse Prevention Services (CAPS) (Appel gratuit 24h/ 24)	1800 688 009
CAPS website	www.childabuseprevention.com.au
Violence Against Women (Aide 24 h / 24)	1800 200 526
Violence Against Women website (dont renseignements dans d'autres langues que l'anglais)	www.australiasaysno.gov.au
<u>Domestic Violence Advocacy Service</u> (Sydney Advice Line)	(02) 8745 6999
Rural Free Call Line	1800 810 784
TTY (for hearing and speech impaired)	1800 626 267
<u>Immigrant Women's Speakout</u>	(02) 9635 8022
NSW Department of Community Services 24-Hour Domestic Violence Line	1800 656 463

Droits des consommateurs

Les bureaux du **Ombudsman** (médiateur) ont pour but d'enquêter sur les plaintes déposées à l'encontre d'organisations gouvernementales, et d'entreprises privées dans certains secteurs industriels. Ils peuvent prendre des mesures pour mettre fin à une conduite illégale, injuste ou discriminatoire, ou bien pour obtenir des solutions plus équitables en votre faveur.

Le bureau **Australian Communications and Media Authority (ACMA)** enquête sur les plaintes relatives à un contenu impropre dans les services de radiodiffusion, notamment à la télévision et la radio et sur l'Internet. Les plaintes doivent en premier lieu être communiquées au propriétaire du service en question. Si la plainte n'est pas suivie d'une résolution, vous pouvez envoyer votre plainte à ACMA. Pour plus de renseignements, contactez :

Australian Communications and Media Authority (Freecall)	1800 226 667
TTY (pour les malentendus et muets)	(03) 9963 6948
ACMA website	www.acma.gov.au

Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) accorde une certaine protection aux consommateurs contre des pratiques commerciales déloyales en termes de prix, de pratiques anti-concurrentielles et inéquitable sur le marché, et de sécurité des produits.

Voici quelques numéros que vous pouvez appeler :

<u>Australian Competition & Consumer Commission</u>	1300 302 502
<u>Commonwealth Ombudsman</u>	1300 362 072
<u>Advertising Standards Bureau</u>	(02) 6262 9822
<u>Banking and Financial Services Ombudsman</u>	1300 780 808
<u>Credit Union Dispute Resolution Centre</u>	1300 780 808
<u>Financial Industry Complaints Service</u>	1300 780 808
<u>Insurance Ombudsman Service</u>	1300 780 808
<u>Financial Co-operative Dispute Resolution Scheme</u>	1300 780 808
<u>Private Health Insurance Ombudsman</u>	1800 640 695
<u>Superannuation Complaints Tribunal (SCT)</u>	1300 780 808
<u>Telecommunications Industry Ombudsman</u>	1800 062 058
<u>NSW Ombudsman</u> (general enquiries)	(02) 9286 1000
Or if you are calling from outside Sydney	1800 451 524
TTY (for speech and hearing impaired)	(02) 9264 8050
<u>Office of Fair Trading</u>	13 3220
TTY (for speech and hearing impaired)	1300 723 404
<u>Energy and Water Ombudsman (NSW EWON)</u>	1800 246 545

Municipalité locale

Vous pouvez également vous adresser à la mairie ou aux bureaux municipaux les plus proches pour obtenir des renseignements sur les services disponibles dans votre quartier. Vous trouverez leurs coordonnées dans la section 'Local councils' des Pages Blanches [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique. Voir le Chapitre 14, *Gouvernement local*.

Australian Government Regional Information Service (AGRIS)

Le **Australian Government Regional Information Service** est un service de renseignements relatifs aux services et aux programmes dispensés par le Gouvernement australien pour l'Australie rurale et régionale. Ils publient *The Australian Government Regional Information Directory*, un annuaire que vous pouvez vous procurer en téléphonant à :

Aide d'urgence

Si vous avez un besoin urgent de nourriture, de vêtements, d'hébergement ou de meubles, vous avez la possibilité de demander de l'aide auprès des 'non-government organisations' (NGO) (organisations non gouvernementales) telles que :

St Vincent de Paul Society (02) 9560 8666
(enquiries)

St Vincent de Paul website www.vinnies.org.au

The Salvation Army (pour les dons financiers, les magasins Salvos, l'agence pour l'emploi « Employment Plus », et des renseignements généraux) 13 72 58

Salvo Care Line 1300 363 622

Salvation Army website www.salvos.org.au

The Smith Family (Service de tutorat à domicile et Each-One-Teach-One) (02) 9744 3188

Smith Family website www.thsmithfamily.com.au

N'hésitez pas à demander de l'aide. Il se peut que vous ayez à remplir certaines conditions pour obtenir de l'aide mais il existe un grand nombre d'organisations qui sont en mesure de secourir les personnes à la merci de circonstances diverses. Vous pouvez contacter le MRC ou la municipalité locale pour vérifier ce qui est disponible dans votre région.

Rechercher des proches

La **Australian Red Cross** (Croix Rouge australienne) met un service de recherche et de messagerie à la disposition des familles qui ont été séparées par des faits de guerre, des troubles civils ou des désastres naturels.

Australian Red Cross (NSW Office International Tracing Service) (02) 9229 4143

Red Cross website www.redcross.org.au

Consultation téléphonique en cas de détresse

Il existe divers services de consultation par téléphone, dont **Lifeline**, une ligne qui offre un soutien psychologique gratuit en cas de détresse, 24 h/24 et 7 jours par semaine. Il se peut que vous soyez en prise au désespoir, que vous ayez juste besoin de parler à quelqu'un, ou que vous vouliez utiliser leurs services spécialisés en finance, jeux d'argent, ou bien les services de conseils pour les jeunes.

Lifeline (Appel gratuit 24h/ 24) 13 1114

Lifeline website www.lifeline.org.au

Conseils matrimoniaux ou pour d'autres relations

Relationships Australia offre des services de conseils, de formation et de médiation à des individus, des couples et des familles. Ils pratiquent des prix calculés sur vos revenus. Si vous le souhaitez, il est possible de faire appel à des interprètes.

Relationships Australia

1300 364 277

Relationships Australia website

www.relationships.com.au

Le **Men's Line Australia** offre des conseils, des informations et un service de recommandation afin d'aider les hommes qui ont des problèmes familiaux ou dans leurs relations élémentaires. On y apporte aussi un soutien et des informations pour les femmes et les membres de la famille qui se font du souci à propos de leur conjoint, mari ou père. Pour plus de plus amples renseignements, contactez :

Men's Line Australia (Ligne ouverte 24 h / 24)

1300 789 978

Men's Line Australia website

www.menslineaus.org.au

Conseil psychologique suite à des tortures ou des traumatismes

NSW Service for the Treatment and Rehabilitation of Torture and Trauma Survivors (STARTTS) (service d'aide aux rescapés de la torture et de traumatismes divers) est un organisme oeuvrant dans tout l'état qui offre des consultations de conseil psychologique et apporte une aide aux réfugiés et autres personnes assimilées comme réfugiés.

STARTTS assure des prestations de bilan psychologique, des conseils psychologiques, des traitements kinésithérapeutiques, des soins psychiatriques, organise des groupes d'éducation et de thérapie, de camps de jeunesse et des programmes de soutien aux familles pour les aider à s'adapter à la vie en Australie. En outre, STARTTS reçoit un financement spécifique pour apporter une aide et des conseils psychologiques aux nouveaux arrivants pendant les douze premiers mois de leur installation dans la région métropolitaine de Sydney, à Newcastle et Wollongong.

STARTTS emploie les services de conseillers, responsables de projets qualifiés qui parlent différentes langues et l'aide d'interprètes peut être sollicitée pour assister aux séances de conseils psychologiques, le cas échéant. Les services assurés par STARTTS sont indépendants de toute religion, sans connotation politique, et confidentiels. Des renseignements complémentaires sont disponibles sur le site ou en appelant :

Carramar

(02) 9794 1900

(Recommandations/demandes de services/renseignements sur les lieux éloignés)

Auburn (bureau local)

(02) 9646 6666

Liverpool (bureau local)

(02) 8778 2000

Coffs Harbour (bureau local)

(02) 6650 9195

Newcastle (bureau local)

(02) 4924 6286

STARTTS website

www.startts.org.au

Services financiers

En Australie, vous trouverez un grand nombre de produits et services bancaires, d'assurance, de caisses de retraite et d'investissement. Les produits et services financiers

ne peuvent être vendus que par des sociétés qui sont agréées par le gouvernement. Il est interdit de vendre des services financiers sans autorisation.

Understanding Money Website www.understandingmoney.gov.au/content/

Des gens malhonnêtes peuvent essayer de vous voler en utilisant des stratagèmes vous incitant à leur donner votre argent. Si vous avez un grief concernant un dépôt bancaire, des prêts commerciaux, une assurance, une caisse de retraite, des conseils d'investissement et financiers, ou bien vous êtes incertain ou soupçonneux suite à un appel relatif à un investissement, contactez **Australian Securities and Investments Commission (ASIC)**:

ASIC Infoline **1300 300 630**

ASIC website www.fido.asic.gov.au

Services bancaires

Les services bancaires sont répartis entre les banques, les sociétés de crédit immobilier et les caisses de crédit mutuel. Pour retirer de l'argent vous pouvez vous rendre dans une banque ou utiliser votre carte bancaire et votre **PIN** (Personal Identification Number) (Numéro d'Identification Personnel) pour retirer de l'argent à partir d'un **ATM** (Automatic Teller Machine) (distributeur automatique). N'inscrivez pas votre PIN sur votre carte bancaire. **Si votre carte bancaire est volée ou perdue, prévenez immédiatement votre banque.**

Prets et credit

Un [loan or credit](#) (prêt ou crédit) se rapporte à de l'argent que vous empruntez et que vous acceptez de rembourser à une date ultérieure moyennant des frais supplémentaires, appelés des intérêts. Les différents types de prêts consistent en prêts personnels, prêts immobiliers, cartes de crédit et découverts, pour en nommer quelques-uns. Le coût d'un prêt variera grandement selon le type de prêt, le prêteur, la durée convenue pour le remboursement, le taux d'intérêt et les frais et charges. **Il est important que vous ne preniez pas un prêt et n'utilisiez pas votre carte de crédit si vous n'avez pas les moyens de les rembourser.**

Si vous éprouvez des difficultés à rembourser votre prêt parce que vous tombez malade ou que vous perdez votre travail, vous pouvez demander à modifier vos remboursements. Si vous avez besoin d'aide, contactez :

[Centrelink's Financial Information Service](#) **13 2300**

[Financial counsellors](#) (conseillers financiers) prodiguent des conseils gratuits en toute confidentialité. Pour trouver un conseiller financier près de votre domicile, contactez la Commission « the Australian Securities and Investments Commission » (ASIC) ou le Bureau de renseignements financiers de Centrelink.

Assurance

Une [insurance](#) c'est l'argent que vous versez chaque année pour vous protéger des risques de pertes d'argent si quelque chose arrive. Les types courants d'assurances concernent l'assurance habitation, l'assurance sur le contenu de l'habitation et l'assurance véhicule. Si vous possédez une voiture, il est obligatoire d'avoir une assurance au tiers pour vous couvrir si vous blessez une autre personne lors d'un accident. Vous souhaitez peut-être souscrire également à une assurance tous risques qui offre une protection plus complète.

Assistance Impôts

L'année fiscale australienne (ou "financial year") s'entend du 1er juillet au 30 juin. Selon la loi australienne, la plupart des gens doit déposer une déclaration de revenus auprès des impôts (Australian Tax Office) entre le 30 juin et le 31 octobre de chaque année.

Tax Help est à la disposition des personnes qui ont de bas revenus, y compris les personnes âgées, celles issues d'un milieu non anglophone, de descendance aborigène ou des îles du Déroit de Torres, ou qui souffrent d'une invalidité. Tax Help est un service gratuit et est disponible du 1^{er} juillet au 31 octobre. Pour savoir si vous y avez droit et trouver l'emplacement du **Tax Help Centre** le plus proche de chez vous, appelez le :

Tax Help

13 2861

5. La loi et les coutumes australiennes

La connaissance et la compréhension des lois et des coutumes australiennes vous aideront à vous intégrer aux conditions de vie dans la société australienne.

L'Australie est une société tolérante, diversifiée et composée d'individus qui viennent de cultures et de milieux ethniques différents. Les Australiens viennent de tous les coins du monde. Environ 45 pour cent des Australiens sont nés à l'étranger ou ont un parent qui y est né. Bien que l'anglais soit la langue nationale, à peu près 300 langues sont parlées en Australie. Les Australiens pratiquent également une grande variété de religions.

En Australie, chacun est libre de manifester et maintenir ses traditions culturelles et religieuses, dans le respect de la loi, de participer et appartenir à la vie du pays en tant qu'Australien. Vous pouvez tout d'abord ne pas être habitué à une telle diversité. Cependant, si vous avez l'esprit ouvert et faites preuve de respect envers les autres, d'autres idées et traditions, il sera certainement possible de vous adapter et de réussir votre nouvelle vie.

Responsabilités et valeurs

La liberté et l'égalité dont nous bénéficions en Australie dépendent de l'accomplissement des responsabilités qui incombent à tous. Nous attendons de vous de faire preuve de loyauté envers l'Australie, de soutenir notre mode de vie démocratique et d'aider à conserver le tradition d'accueil, d'inclusion et d'équité pour tous.

Nos valeurs constituent la base de notre société australienne, libre et démocratique. Elles comprennent :

- le respect de l'égalité de valeur, de dignité et de liberté de toute personne
- la liberté d'expression
- la liberté de culte et gouvernement séculaire
- la liberté d'association
- le soutien à une démocratie parlementaire et au respect du droit
- l'égalité devant la loi
- l'égalité des hommes et des femmes
- l'égalité des chances
- la tranquillité
- un esprit d'égalitarisme qui englobe la tolérance, le respect mutuel et la compassion pour ceux qui sont dans le besoin.

Égalité et anti-discrimination

Vous avez le droit au respect et à ce qu'on tienne compte de vos besoins avec impartialité comme pour tout autre individu. De même, vous êtes tenu à respecter autrui, qu'il soit né en Australie ou qu'il soit, comme vous, arrivé ici comme immigré.

Conformément à la législation anti-discrimination au niveau fédéral, des états et territoires, personne ne doit être moins bien traité du fait de son âge, de sa race, de son pays d'origine, de son sexe, de sa situation de famille, d'une grossesse, d'opinions politiques ou religieuses, d'une infirmité ou d'une préférence sexuelle. Cette loi s'applique dans la majorité des secteurs, que ce soit l'emploi, l'éducation, le logement, l'achat de marchandises, et l'accès aux services tels que les médecins, les banques et les hôtels. Les hommes et les femmes sont égaux devant la loi et dans toutes circonstances.

L'Australie possède une tradition de liberté d'expression. Cependant, il est interdit par la loi d'insulter, d'humilier, d'offenser ou d'intimider une autre personne ou un autre groupe en raison de sa race, de son sexe, de sa situation familiale, d'une grossesse, ou de ses opinions politiques ou religieuses.

L'initiative **Living in Harmony** (Vivre en Harmonie) du gouvernement australien favorise l'application des valeurs australiennes décrites ci-dessus, les obligations mutuelles et de compréhension entre les personnes issues de milieux différents. Elle vise également à s'attaquer à l'intolérance. Ceci est réalisé dans le cadre :

- de projets locaux pour la collectivité
- de partenariats avec des organisations nationales
- d'une stratégie d'information publique qui inclut Harmony Day, la Journée de l'Harmonie, le 21 mars de chaque année.

Pour de plus amples informations, contactez :

Harmony Day **1800 331 100**

Funded community projects **1800 782 002**

Living in Harmony www.harmony.gov.au

La commission **Australian Human Rights Commission** applique la loi du Commonwealth en termes de droits de l'homme, d'anti-discrimination, de justice sociale et de vie privée.

Australian Human Rights Commission **1300 369 711**

TTY (pour les malentendants et muets) **1800 620 241**

Website (dont renseignements dans d'autres langues que l'anglais) www.hreoc.gov.au

Anti Discrimination Board of New South Wales

Sydney (numéro du bureau central) **(02) 9268 5555**

Sydney (service de renseignement général et service de conseils aux employeurs) **(02) 9268 5544**

TTY (difficultés d'élocution ou malentendant) **(02) 9268 5522**

Wollongong **(02) 4224 9961**

Newcastle **(02) 4926 4300**

Rural and Regional NSW (Tollfree) **1800 670 812**

Délits criminels

Un crime est communément décrit comme un comportement ou un acte qui est illégal et est passible d'une peine. Tout le monde en Australie se doit d'obéir à toutes les lois australiennes. Pour plus de renseignements sur les infractions pénales et le rôle de la police en Australie, allez sur www.apmab.gov.au/pubs/PoliceGuide.html (disponible en 8 langues).

Si vous avez été témoin d'un délit criminel ou que vous détenez des informations utiles à la police pour résoudre un crime, contactez :

Crime Stoppers **1800 333 000**

Les pratiques religieuses et culturelles doivent également se conformer aux lois australiennes. Par exemple, les lois dans l'état et les territoires interdisent les pratiques impliquant des mutilations génitales et la violence conjugale.

Violence conjugale ou familiale

Comment dans tous les autres pays, la violence exercée à l'encontre d'une autre personne est illégale et est jugée comme étant très grave. Ceci comprend la violence perpétrée à la maison et à l'intérieur du mariage, décrite comme violence conjugale ou familiale. C'est le comportement d'un individu qui peut entraîner chez la victime une crainte de sévices physiques, sexuels ou psychologiques, des relations sexuelles non consentantes, un isolement ou une destitution économique non volontaires ou bien aboutir à ces sévices sur sa personne.

Violence Against Women (Aide 24 h / 24) **1800 200 526**

Violence Against Women website (dont informations dans d'autres langues que l'anglais) www.australiasaysno.gov.au

Men's Line Australia (Ligne ouverte 24 h / 24) **1300 789 978**

Men's Line Australia website www.menslineaus.org.au

Domestic Violence Advocacy Service (Sydney Advice Line) **(02) 8745 6999**

(ou si vous appelez en dehors de Sydney) **1800 810 784**

TTY (pour les malentendants et muets) **1800 626 267**

NSW Department of Community Services 24-Hour Domestic Violence Line **1800 656 463**

Kids Helpline (24 hour service) **1800 551 800**

Immigration Advice and Rights Centre (Advice Line) **(02) 9262 3833**

Immigrant Women's Speakout **(02) 9635 8022**

Si vous avez des craintes immédiates concernant votre sécurité, appelez la ligne de la "Police" **000** ou le commissariat de votre quartier et demandez à parler au responsable de la violence conjugale (the Domestic Violence Liaison Officer). Si vous avez besoin de l'aide d'un interprète, appelez TIS National au **131 450**.

L'âge de consentement légal

L'âge de consentement légal, c'est-à-dire l'âge auquel la loi reconnaît que vous avez le droit de consentir à avoir des rapports sexuels avec une autre personne, varie selon les états en Australie. La loi interdit d'avoir des rapports sexuels avec une personne plus jeune que l'âge de consentement légal et les sanctions peuvent être importantes à l'encontre de toute personne qui enfreint cette loi.

Au New South Wales, l'âge de consentement est à 16 ans pour les hommes et les femmes. Cette loi protège de toute exploitation les personnes plus jeunes.

Vous pouvez obtenir d'autres renseignements sur l'âge légal de consentement en prenant contact avec un cabinet médical ou une clinique du planning familial.

Droits des enfants

L'Australie est fermement engagé dans la protection des droits des enfants, qui peuvent être différents dans le cas de certaines pratiques culturelles associées à la façon d'élever les enfants. Les pratiques spécifiques qui sont interdites en Australie comprennent le mariage précoce forcé et la mutilation génitale féminine (excision). Il est également interdit d'envoyer un enfant dans un autre pays pour un mariage précoce forcé ou une mutilation génitale féminine, ou de demander à quelqu'un de l'organiser. Il existe des services qui sont habilités à prendre des mesures correspondantes.

Les enfants sont protégés par la loi contre toute maltraitance physique, sexuelle et émotionnelle, le défaut de soins et la violence, que ce soit à la maison ou à l'école, et il faut prendre des dispositions raisonnables pour les encadrer et prendre soin d'eux. Les punitions physiques sont en général découragées et sont interdites si elles font du mal. Elles sont interdites dans les écoles.

Lorsqu'une pratique fait du mal ou est susceptible de faire du mal à un enfant ou une jeune personne, les Services de Protection de l'Enfant peut intervenir afin de garantir sa sécurité et son bien-être. Si vous-même ou quelqu'un que vous connaissez a besoin d'être protégé de faits de violence ou de maltraitance, il est conseillé de prendre contact avec la police ou un service de protection de l'enfant.

Protection de l'enfance

Child Abuse Prevention Service (CAPS) 1800 688 009

(Appel gratuit 24h/ 24)

CAPS website www.childabuseprevention.com.au

Mariage précoce forcé

International Social Service (ISS) 1300 657 843
Australian Branch

ISS website www.iss.org.au

Procréation : santé et droits des femmes

Il est illégal en Australie de pratiquer la mutilation génitale féminine (excision) ou tout autre acte qui modifie les parties génitales féminines quand ceci n'est pas effectué pour des raisons de santé. Il est également illégal d'emmener ou envoyer un enfant à l'étranger pour que cela soit fait ou de demander à quelqu'un d'autre de l'organiser. Les femmes et les jeunes filles qui arrivent en Australie peuvent souffrir de problèmes de santé liés à cette pratique. Il existe des services spéciaux pour les conseiller.

Women's Information and Referral Service (WIRS) 1800 817 227

Website www.women.nsw.gov.au/referral/wirs.htm

Conduite

Pour conduire une voiture en Australie, vous devez être en possession d'un permis de conduire et le véhicule que vous conduisez doit avoir une vignette d'enregistrement du gouvernement. Pour obtenir des renseignements sur les permis et l'enregistrement des véhicules à moteur, voir le Chapitre 1, *Ce qu'il faut faire rapidement après l'arrivée*.

Si vous ne respectez pas les règles de la circulation ou que vous les enfreignez, vous pourrez être passible de payer des contraventions substantielles, de perdre votre permis de conduire ou même d'être emprisonné. L'utilisation d'un téléphone mobile est prohibée au volant, à moins d'utiliser un kit mains-libres.

Des ceintures de sécurité (aussi appelées « dispositifs de retenue », 'restraints') équipent toutes les voitures, pour les adultes et les enfants plus âgés. La loi stipule que tous les passagers dans votre voiture doivent utiliser une ceinture de sécurité ou un dispositif de retenue correct pour les enfants et si vous êtes impliqué dans un accident vous devez le signaler tout de suite à la police.

Dans certaines régions, il est possible de louer des dispositifs de retenue pour la sécurité des enfants. Pour savoir s'ils sont disponibles dans votre région et où vous les procurer, contactez :

Kidsafe NSW

(02) 9845 0890

**Help in languages
other than English**

131 450

Website

www.kidsafe.com.au

Les lois sont particulièrement sévères en ce qui concerne les limites de vitesse et la conduite sous l'emprise de l'alcool. Les taux d'alcoolémie autorisés dépendent de l'état ou du territoire concerné et varient selon la classe du permis détenu par le conducteur. Il est interdit de boire de l'alcool en conduisant. Pour plus d'informations, contactez :

Alcohol Guidelines

www.alcohol.gov.au

Métropole (pour toute aide sur des questions d'alcoolisme ou de drogue)

(02) 9361 8000

Campagne (pour toute aide sur des questions d'alcoolisme ou de drogue)

1800 422 599

Drogues, tabagie et alcool

Il existe plusieurs lois s'appliquant à la possession et à l'usage de drogues. Si les lois relatives aux drogues sont enfreintes, **des sanctions sévères** peuvent être appliquées. Les lois australiennes relatives aux drogues établissent une distinction entre ceux qui utilisent des drogues interdites et ceux qui en font un commerce par l'approvisionnement, la production ou la vente de celles-ci.

Il est interdit de fumer du tabac dans un nombre grandissant de lieux en Australie, notamment dans la plupart des bureaux du gouvernement, les cliniques médicales, et les lieux de travail. Il est également interdit de fumer dans les restaurants et les centres commerciaux dans la plupart des états et territoires. Les zones non-fumeurs sont souvent, mais pas toujours, signalées par un panneau « non fumeurs ».

Vendre des produits à base de tabac à un 'minor' (c.a.d. quelqu'un âgé de moins de 18 ans) constitue un délit pour les commerçants. L'approvisionnement de tabac aux mineurs est également interdit dans la plupart des états et des territoires.

La consommation d'alcool n'est pas interdite en Australie mais seulement dans certains endroits à certaines heures. Il est interdit par la loi à quiconque de vendre de l'alcool ou d'en fournir à une personne qui a moins de 18 ans (un mineur). Il est également interdit par la loi à un mineur de boire de l'alcool sauf dans une propriété privée telle qu'une maison particulière. La consommation d'alcool est aussi interdite dans certains lieux publics.

Australian Drug Information Network

www.adin.com.au

(dont renseignements dans d'autres langues que l'anglais)

L'environnement

Un environnement propre et la protection de la nature sont des choses importantes pour les Australiens. Il est illégal de jeter quoi que ce soit par terre, de créer de la pollution ou de se débarrasser de déchets sans autorisation. La faune indigène, les poissons, les coquillages et les plantes sont protégés par la loi. Ne pratiquez pas la chasse, la pêche ou la collecte de plantes ou de coquillages sans avoir vérifié au préalable s'il vous faut un permis. En outre, il existe des règlements spécifiques qui s'appliquent aux [National Parks](#) (parcs nationaux) pour empêcher qu'ils soient vandalisés.

Environment Line
(informations sur les parcs et pour
signaler des pollutions)

13 1555

TTY (problèmes d'élocution ou
malentendant)

(02) 9211 4723

Le bruit

Il existe des lois qui protègent les Australiens des bruits excessifs. Les règlements varient entre états et territoires, et selon qu'il s'agit de zone délimitée pour un usage commercial, industriel ou résidentiel. En général, le voisinage tolère des bruits occasionnels, mais s'ils sont trop fréquents, excessivement forts ou se produisent la nuit, une plainte pourra être déposée auprès de la municipalité, auprès des responsables de l'environnement, au niveau de l'état ou du territoire, ou à la police.

Animaux

L'Australie possède des lois pour protéger les animaux contre la cruauté et la négligence. Il est interdit de tuer des animaux dans les jardins. Les individus qui maltraitent les animaux et les oiseaux sont passibles d'une amende et d'une peine d'emprisonnement. Il existe une législation municipale relative aux animaux domestiques qui peuvent être gardés à la maison. Les animaux domestiques tels que les chiens doivent être enregistrés auprès de la municipalité. Vérifiez à la section 'Dog' (Chien) de la section du 'Government' dans les [White Pages](#) de votre annuaire téléphonique.

Si vous acquérez un animal de compagnie, il vous revient d'en prendre soin correctement, en particulier de le nourrir et de le maintenir propre. De nombreux animaux de compagnie doivent être vaccinés à intervalles fixes et soignés par un vétérinaire lorsqu'ils tombent malades ou sont blessés. En Australie, il est attendu que les animaux de compagnie soient castrés et munis d'une puce électronique, ce qui est la responsabilité de leurs propriétaires. Vous pouvez obtenir des renseignements complémentaires auprès de votre vétérinaire local ou de la **Royal Society for the Prevention of Cruelty to Animals (RSPCA)**, la société protectrice des animaux (SPA) australienne.

**Royal Society for the Prevention of
Cruelty to Animals (RSPCA) NSW**
(renseignements et signalement de
cruautés)

(02) 9770 7555

RSPCA NSW e-mail
(renseignements généraux)

mail@rspcansw.org.au

RSPCA website

www.rspca.org.au

**Royal Society for the Prevention of
Cruelty to Animals (RSPCA) NSW**
(emergencies only)

(02) 97707556

Rencontres et communication

Lorsque vous rencontrez quelqu'un pour la première fois, il est habituel en Australie de serrer la main droite de votre interlocuteur avec votre main droite. Les personnes qui ne se connaissent pas n'ont pas pour habitude de s'embrasser ou de se donner l'accolade lorsqu'elles se rencontrent.

Un grand nombre d'Australiens regardent dans les yeux leurs interlocuteurs, ce qu'ils considèrent comme un signe de respect et pour indiquer qu'ils sont à l'écoute. Cependant, vous devez savoir que ce comportement peut mettre certaines personnes mal à l'aise ou les embarrasser.

Lorsqu'ils rencontrent quelqu'un pour la première fois, un grand nombre d'Australiens ne sont pas à l'aise si on leur pose des questions sur leur âge, leur mariage, leurs enfants ou leur argent.

Sauf si on vous a présenté à quelqu'un en utilisant son prénom, ou que l'on vous invite à l'appeler par son prénom, il est habituel de s'adresser à un interlocuteur en utilisant son titre et nom de famille (par ex., Mr. Wong, Ms Smith, Mrs Brown, Dr Lee). Sur le lieu de travail ou entre amis, les Australiens s'appellent en général par leur prénom.

Comportement poli

En général, les Australiens disent "**please**" (s'il vous plait) lorsqu'ils demandent quelque chose ou un service et disent aussi "**thank you**" (merci) si quelqu'un les aide ou leur donne quelque chose. Le fait d'omettre "please" ou "thank you" sera perçu comme une impolitesse.

Les Australiens disent en général "**excuse me**" (excusez-moi) pour attirer l'attention de quelqu'un et "**sorry**" (pardon) lorsqu'ils bousculent quelqu'un involontairement. Les Australiens disent aussi "excuse me" (excusez-moi, pardon) ou "pardon me" lorsqu'il rotent ou ont un renvoi en public ou chez quelqu'un.

Vous devez vous efforcer de toujours être à l'heure pour vos réunions ou rendez-vous. Si vous vous apercevez que vous allez être en retard, faites tout votre possible pour contacter et prévenir les personnes concernées. Ceci est un point très important pour vos rendez-vous professionnels, car vous pourriez avoir à verser de l'argent à cause de votre retard ou si vous manquez un rendez-vous sans prévenir à l'avance la personne concernée. Une personne qui est toujours en retard ne sera pas considérée comme quelqu'un de fiable.

Si vous recevez une invitation écrite, il se peut qu'elle contienne les lettres 'RSVP' avec une date. Ceci signifie que la personne qui vous invite aimerait savoir si vous acceptez l'invitation ou non. Dans ce cas, la politesse dicte que vous répondiez avant la date indiquée.

Dans leur grande majorité, les Australiens se mouchent dans des mouchoirs en tissu ou en papier, et ne le font pas sur les trottoirs. Il en est de même pour les crachats. Un grand nombre de personnes diront aussi "bless you" (à vos souhaits) lorsque vous éternuez. Cette expression n'a aucune connotation religieuse.

Il est important de savoir que certains comportements sont non seulement impolis mais aussi contre la loi. Citons les exemples suivants : jurer en public, pousser dans une queue, et uriner ou déféquer autre part que dans des toilettes publiques ou privées.

Vêtements

L'Australie est une société d'une grande diversité. La variété de vêtements portés par la population reflète cette diversité. Beaucoup de gens s'habillent plutôt en décontracté ou sans cérémonie par souci de confort ou bien en accord avec une situation sociale ou le climat. Un grand nombre de personnes choisissent aussi de porter des habits traditionnels qui répondent à des impératifs religieux ou coutumiers, en particulier lors d'occasions spéciales.

Il existe peu de lois ou de règles qui contrôlent la tenue vestimentaire, bien qu'il y ait certaines exigences de porter des vêtements particuliers dans des situations de travail définies et dans certains lieux. Par exemple, les chaussures de sécurité et les casques doivent être portés sur les chantiers pour des raisons de sécurité. Les policiers, les militaires et le personnel de certaines entreprises doivent porter des uniformes.

Dans les clubs, les cinémas et autres endroits publics, il peut être exigé des clients qu'ils portent des tenues correctes, propres et des chaussures appropriées.

Il se peut que vous trouviez certains styles vestimentaires surprenants ou choquants. Par exemple, certaines femmes portent des vêtements qui révèlent une grande partie de leur corps. Vous ne devez pas les juger selon les normes du pays d'où vous venez. En Australie, quel que soit le style vestimentaire d'une femme, vous ne devez pas interpréter celui-ci comme signifiant qu'elle possède des mœurs légères ou qu'elle veut attirer l'intérêt des hommes.

Expressions australiennes courantes

Un certain nombre d'expressions australiennes ou d'argot peuvent sembler étranges aux nouveaux arrivants en Australie. Si vous n'êtes pas certain du sens d'une expression, il est tout à fait acceptable de demander une explication. Voici quelques exemples courants :

- **Bring a plate** : lorsque vous êtes invité à une petite fête chez quelqu'un ou au travail et que l'on demande de "bring a plate", cela signifie qu'il faut apporter un plat de nourriture à partager avec l'assemblée.
- **BYO** : abréviation de "**B**ring **Y**our **O**wn", voulant dire apporter votre propre boisson, soit de l'alcool, du jus de fruit, une boisson sucrée ou de l'eau. Certains restaurants affichent BYO. Vous pouvez alors apporter votre propre bouteille de vin, bien qu'il y ait généralement un surplus pour l'utilisation de verres, appelée "corkage".
- **Fortnight** : une 'fortnight' c'est une période de deux semaines (quinzaine en français). Un grand nombre d'Australiens perçoivent un salaire ou des gages chaque quinzaine.

6. Logement

Location d'une maison particulière ou d'un appartement

Pour louer une maison ou un appartement, il faut généralement s'adresser à un agent immobilier qui agit au nom de propriétaires particuliers. Les locations disponibles sont généralement publiés dans la presse quotidienne, en particulier les mercredis et samedis dans les sections 'To Let' et 'Accommodation vacant'. Vous pouvez également vous rendre dans les bureaux des agences immobilières et demander à consulter leur liste de propriétés à louer. Il arrive que ce soit difficile de trouver à se loger en Australie et les loyers peuvent être élevés.

En Australie, il est préférable d'établir un contrat écrit entre le locataire et le propriétaire, de manière à pouvoir bien identifier les termes et les conditions de la location. Un 'lease' (bail) ou 'residential tenancy agreement' (contrat de location) est un contrat écrit signé entre un locataire et le propriétaire, dont la durée sera fixée à 6 ou 12 mois, bien que vous ayez le droit de discuter de la durée du bail avec le propriétaire ou son agent immobilier avant de le signer. Il est possible de renouveler un bail à la fin de la période déterminée.

Le fait d'interrompre un bail avant la date convenue entraîne souvent le paiement de frais et il est recommandé de ne pas s'engager dans un bail dépassant la durée pour laquelle vous pouvez vous engager. **Ne signez pas un bail sans avoir visité la propriété et bien compris tous les termes et conditions du document, car celui-ci a force de loi une fois que vous l'avez signé.** (Pour plus d'informations, voir les *droits et responsabilités des Locataires* ci-dessous).

Au début de la location, on vous demandera généralement de verser un mois d'avance ainsi qu'une caution. Une caution consiste en un dépôt d'argent payé au propriétaire et ne doit pas en principe dépasser le montant d'un mois de loyer. Le propriétaire ou l'agent immobilier a l'obligation de transférer votre caution auprès de la juridiction nommée Residential Tenancies Bond Authority qui collecte les cautions.

Avant d'emménager, l'état de la propriété est enregistré sur un document appelé "condition report" (état des lieux) et est rempli par vous et le propriétaire ou son agent. Ce document vise à éviter les désaccords lorsque vous déménagez étant donné que tout dégât préexistant à votre emménagement y sera inscrit. Lorsque vous quittez une maison ou un appartement que vous avez loué, la caution vous est rendue si vous n'avez aucun arriéré de loyer à votre départ et que la propriété est propre et sans dégât.

Une aide financière peut vous être accordée afin de vous aider à payer d'avance le montant de la caution et le premier mois de loyer. Vous pouvez également avoir droit à **Rent Assistance** (une allocation logement) pour vous aider à payer le montant de votre loyer. Les renseignements relatifs à ces aides financières sont disponibles auprès de [Centrelink](#).

En NSW le **Department of Housing** (Ministère du Logement) peut également aider les personnes à revenus modestes à louer un logement privé en recourant à des systèmes d'assistance financière tels que [RentStart](#). L'assistance peut inclure une aide pour payer la caution, une avance sur le loyer, un logement temporaire, et les arriérés de loyer. En général, l'aide de Rentstart contribuera au paiement maximum de 75 % de la caution d'une location.

Les personnes confrontées à de graves problèmes d'argent et de logement peuvent éventuellement bénéficier de Rentstart Plus, l'allocation exceptionnelle d'aide au loyer, et recevoir :

- jusqu'à la totalité de la caution ;
- jusqu'à 2 semaines d'avance du loyer (3 semaines pour une location meublée) ;
- jusqu'à 4 semaines de loyer dans un hébergement temporaire.

Pour avoir droit à Rentstart, Renstart Plus et à Rentstart Tenancy Assistance, les clients doivent :

- avoir l'intention de rester dans cet endroit particulier et la location est selon toute probabilité assurée pendant 12 mois.
- remplir les conditions de l'habitat social en termes de ressources
- remplir les conditions de l'habitat social en termes de biens possédés
- posséder peu d'argent liquide, généralement moins de \$1000
- être en mesure de gérer une location sur le marché locatif privé

Il existe des dérogations à certains de ces critères pour les candidats à Renstart Move. Dans certains endroits du New South Wales, la plupart des produits Renstart Standard et Rentstart Plus sont disponibles en contactant le service téléphonique de Rentstart, c'est-à-dire :

- jusqu'à la somme totale de la caution ;
- jusqu'à 2 semaines d'avance du loyer (3 semaines pour une location meublée) ;
- jusqu'à 4 semaines d'arriérés de loyer ; et
- jusqu'à 3 nuits de paiement dans un hébergement temporaire.

Pour trouver l'emplacement des bureaux qui allouent les produits Rentstart au téléphone, consultez www.housing.nsw.gov.au

Department of Housing General Enquiries
(24 h / 24, 7 jours par semaine)

1800 629 212

Website

www.housing.nsw.gov.au/

Les numéros de téléphone des bureaux du Department of Housing sont indiqués dans les pages blanches [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique dans la section 'Housing Dept of', ou allez sur le site du Ministère www.housing.nsw.gov.au

Droits et responsabilités des locataires

En Nouvelle Galles du Sud, les propriétaires ou leurs agents immobiliers sont tenus de remettre à tous les nouveaux locataires un exemplaire de la brochure publiée par le Bureau de défense des consommateurs « **Office of Fair Trading** », intitulée '**The Renting Guide**' (Guide du locataire). Cette brochure explique quels sont les droits et les responsabilités des locataires et est disponible dans plusieurs langues. Assurez-vous de recevoir votre copie.

Pour tout renseignement, contactez :

[Office of Fair Trading](#)

133 220

(pour tout renseignement sur les locations)

1300 723 404

TTY (fmalentendants ou difficultés d'élocution)

[Tenants' Union Hotline](#)

1800 251 101

Achat d'une maison ou d'un appartement

Les maisons et appartements à vendre sont généralement publiés dans la presse et apparaissent parfois également sur l'internet. Les agences immobilières peuvent aussi vous remettre une liste des propriétés qu'ils sont chargés de vendre. Si vous achetez une résidence pour la première fois en Australie, vous pouvez avoir droit à une allocation du

gouvernement australien versée aux 'First Home Buyers' (propriétaires de leur première résidence).

Si vous désirez obtenir des conseils sur la marche à suivre pour acquérir une propriété et quelles sont les aides disponibles auprès du gouvernement dans l'état de New South Wales, le bureau de conseils [Home Purchase Advisory Service](#) donne gratuitement des informations, des conseils et des adresses sur les questions d'achat de propriété, telles que comment procéder pour acheter, construire et obtenir un financement. Ce bureau publie des brochures gratuites comme The A-Z of Home Purchase (le guide A-Z de l'acquisition d'une propriété) et Financing Your Home Purchase (le guide sur le financement de votre propriété)

S'il vous faut emprunter de l'argent pour acheter une propriété, contactez votre banque, société de crédit immobilier ou tout autre établissement financier. En Australie, lorsque l'on achète une propriété, il est courant de faire appel aux services d'un notaire ou d'un spécialiste en affaires d'immobilier (conveyancer) qui vérifiera les titres de propriété et se chargera de toutes les formalités. Encore une fois, **ne signez pas un contrat si vous n'en comprenez pas bien tous les termes et conditions.**

Si vous voulez obtenir des conseils sur les démarches à suivre pour acheter un logement et quels systèmes d'aide du gouvernement sont disponibles, le service Home Purchase Advisory Service dispense gratuitement des renseignements, conseils et indiquent d'autres ressources disponibles informant sur des questions d'acquisition d'immobilier, concernant l'achat, la construction et les possibilités de financement immobilier. Ce Service publie des ouvrages comme le guide A-Z de l'acquisition d'un logement (Home Purchase) et le guide de Financement d'une Habitation (Financing Your Home Purchase).

Si vous désirez parler à un conseiller en acquisition d'habitation ou obtenir des copies des publications mentionnées plus haut, contactez-les par email ou téléphonez au service pendant les heures de bureau en appelant le n° gratuit - Freecall:

[Home Purchase Advisory Service](#)

1800 806 653

Home Purchase Advisory Service
Email

advisory@housing.nsw.gov.au

NSW Housing website

www.housing.nsw.gov.au/

Habitat social

Si vous êtes bénéficiaire d'une allocation de Centrelink, ou que vous percevez des revenus faibles, vous pouvez déposer une demande de logement social. La liste d'attente pour obtenir un logement social varie selon le lieu où vous souhaitez habiter, la taille du ménage et l'urgence de vos besoins d'hébergement.

En NSW le Ministère du Logement loue ses propres lieux de résidence, dont il est propriétaire, aux personnes qui ont des revenus modestes, à des tarifs subventionnés. Le délai d'attente est en général long pour obtenir ce type de logement, mais l'accès au logement social peut être accéléré dans certaines circonstances.

Dans le cadre des réformes introduites récemment dans le secteur du logement public, les critères d'éligibilité à un logement public ont changé pour se concentrer sur:

- l'assistance aux personnes dans la fourchette des bas revenus qui ont besoin d'aide pour les aider à vivre de manière indépendante, et
- les personnes qui ont des difficultés à trouver un logement abordable sur le marché locatif privé qui corresponde à leurs besoins.

Ce changement signifie que l'on s'éloigne du critère d'éligibilité reposant uniquement sur le revenu pour obtenir un logement public, afin d'inclure une évaluation des besoins et de la capacité à trouver un logement abordable.

Le logement communautaire est semblable au logement social. Il est géré par des organisations à but non lucratif au lieu de l'être par le Ministère du logement. Le Bureau du Logement Communautaire subventionne des associations d'aide au logement, des coopératives, des églises, des organisations de logement communautaires locales gouvernementales ou d'autres organisations non-gouvernementales afin d'offrir des logements locatifs abordables aux personnes à revenus modestes. La plupart des propriétés locatives communautaires sont utilisées pour un logement à long terme par des personnes à revenus modestes qui paient un loyer équivalent à 25 pourcent des revenus du foyer. Pour tout renseignement sur le logement social et le logement communautaire, contactez :

Department of Housing
General Enquiries

1800 629 212

Les numéros de téléphone des bureaux locaux du Ministère du logement sont indiqués dans les pages blanches [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique dans la section 'Housing Dept of'.

Logement d'urgence

En NSW, le Ministère du logement peut être en mesure d'aider les personnes qui ont des difficultés à se loger dans le court terme en leur trouvant un hébergement provisoire dans le secteur privé ou social pour une période maximum de trois mois.

L'hébergement d'urgence provisoire concerne seulement les personnes qui :

- n'ont pas droit au logement social, et
- ont un besoin urgent d'hébergement provisoire à court terme, et
- ne peuvent pas trouver une solution eux-mêmes, et
- ne peuvent pas être hébergées par la famille ou des amis, et
- n'ont pas droit à d'autres possibilités de secours auprès d'autres agences à cause de leurs revenus ou leur statut de résident temporaire.

Pour plus de renseignements sur l'hébergement provisoire d'urgence, contactez :

Department of Housing General Enquiries

1800 629 212

Les numéros de téléphone des bureaux locaux du Ministère du logement sont indiqués dans les pages blanches [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique dans la section 'Housing Dept of'.

Programme d'aide à l'hébergement subventionné (SAAP)

Le programme **Supported Accommodation Assistance Program (SAAP)** offre un hébergement transitoire et tous les services de soutien attenants aux personnes qui sont sans logis ou risquent de le devenir. Ce programme est pris en charge par un certain nombre d'organisations non gouvernementales et est subventionné par le Ministère des Services Communautaires (Department of Community Services (DoCS)) à la fois au niveau des états et du Commonwealth. Pour plus de renseignements sur les services d'aide aux sans-logis assurés par SAAP, contactez :

Homeless Persons Information Centre (HPIC)
(Centre d'information pour les personnes sans logis)

1800 234 566

Pour les personnes qui se trouvent dans des situations de violence conjugale et ont besoin d'un secours urgent, de conseils ou d'obtenir des adresses, contactez le Ministère des Services Communautaires au :

NSW Department of Community Services 24-Hour Domestic Violence Line **1800 656 463**

TTY (pour les malentendants et muets) **1800 671 442**

Hébergement d'urgence pour les jeunes

En appelant la ligne directe pour l'Hébergement d'urgence pour les jeunes, les jeunes sans-logis peuvent avoir accès à un service de renseignements et obtenir des adresses. Une liste de lits vides est disponible 24 h/ 24 en cas de grande urgence, et elle est actualisée chaque jour du lundi au vendredi. Pour plus de renseignements, appelez :

Youth Emergency Accommodation Line (Zones rurales) **1800 424 830**

Youth Accommodation Association NSW **9318 1531**

Services essentiels au ménage

Que vous soyez locataire ou acheteur, il y a certains services essentiels auxquels vous devrez connecter la propriété. Faites en sorte d'avertir les fournisseurs de ces services quelques jours avant la date prévue de votre emménagement dans une autre propriété.

Avant de signer un contrat de services liés au logement, vous devez vérifier que le service auquel vous vous engagez est indispensable, en fonction de vos conditions de logement. En effet, il est arrivé que des personnes ont signé un contrat de 3 ans d'approvisionnement en électricité, bien qu'ils vivaient dans un logement temporaire. Il est important de bien comprendre les termes et conditions des accords établis avec les fournisseurs avant de procéder à la rédaction ou la signature de tout contrat pour des services liés au logement.

Electricité, gaz et eau

[Energy Australia](#) **13 1535**
(Est de Sydney, Côte centrale et Newcastle)

[Integral Energy](#) **13 1002**
(Ouest de Sydney et Wollongong)

[AGL](#) **13 1245**

[Sydney Water](#) **13 2092**
(Sydney, Blue Mountains & Illawarra)

[Hunter Water](#) **1300 657 657**
(Région Hunter)

Telephone

La liste des sociétés de téléphone, y compris [Telstra](#) la société semi-nationalisée, se trouve dans les [Yellow Pages](#) de l'annuaire téléphonique aux sections 'Mobile telephones and accessories' et 'Telephones – long distance'.

L'accès à ces services exige souvent le paiement de frais de connexion. Renseignez-vous bien auprès de la société de service avant de signer un contrat. Celle-ci vous enverra une facture à intervalles réguliers, détaillant les coûts associés aux prestations fournies. Vous devrez les contacter sans tarder si vous êtes dans l'impossibilité de régler la facture à la date prévue, ou si vous préférez recevoir de plus petites factures plus souvent plutôt que de grosses factures moins souvent. Les appels téléphoniques vers d'autres pays peuvent être

coûteux et les montants peuvent s'accumuler très vite. Il vous faudra peut-être contrôler de près vos appels internationaux ou utiliser une carte téléphonique prépayée (vendue chez les marchands de journaux).

Les téléphones mobiles sont populaires en Australie mais les appels effectués avec les téléphones mobiles peuvent être très coûteux. Le coût des appels est en principe calculé par unité d'une minute ou de 30 secondes quand on effectue des appels avec un téléphone mobile, y compris des appels nationaux ou internationaux. **Assurez-vous de bien comprendre toutes les obligations financières et juridiques avant de vous décider à acheter un téléphone mobile.**

Les bureaux du médiateur **Telecommunications Industry Ombudsman** ont publié plusieurs dépliants d'information disponibles en anglais, et dans certaines autres langues, sur de nombreuses questions intéressant les consommateurs. Pour plus d'informations, consultez le site ou contactez :

Telecommunications Industry Ombudsman

1800 062 058

Website

www.tio.com.au/publications/FactSheets.htm

7. Emploi

La recherche de travail

Le marché du travail australien peut être très compétitif. La rapidité avec laquelle les nouveaux arrivants peuvent trouver du travail repose sur des facteurs économiques, leurs qualifications et compétences, le type de travail recherché et les circonstances particulières qui peuvent affecter la disponibilité de certains types d'emploi dans différentes régions du pays.

La presse quotidienne publie les petites annonces de l'emploi (ou 'Positions vacant', offres d'emploi), en particulier le samedi. Les annonces de l'emploi sont également publiées sur l'Internet. Il y a aussi les agences de recrutement privées dont vous trouverez la liste dans les [Yellow Pages](#) de l'annuaire téléphonique et dans les affichages sur l'Internet.

Tous les résidents australiens ont la possibilité de s'inscrire à **Centrelink** et à **Job Network** où ils trouveront de l'aide dans leur recherche d'un travail. Une fois que vous serez inscrit, vous pourrez être mis en relation avec Job Network qui regroupe des organisations privées, communautaires et gouvernementales qui sont sous-traitées par le gouvernement australien pour vous aider à trouver du travail.

Comme nouvel arrivant, c'est souvent une bonne idée de s'entretenir avec un conseiller en recrutement expérimenté ou de s'adresser au centre d'information sur les carrières : **Centrelink Career Information Centre**, afin de vous assurer que votre approche de recherche d'emploi est appropriée, surtout si vous avez des difficultés à obtenir un entretien.

Coordonnées de Centrelink

Job Search Information Line	13 6268
Assistance dans d'autres langues que l'anglais	13 1202
Information in other languages	Centrelink assistance – we speak your language
En personne dans les bureaux	Office locations
Site internet	www.centrelink.gov.au

Les services de Job Network

Plusieurs sortes de services sont disponibles dans la structure de Job Network. Notamment :

- **Job Search Support Services** : réservés aux demandeurs d'emploi dès l'enregistrement auprès de Centrelink ou d'un membre du Job Network. Leur but est d'aider les demandeurs d'emploi à trouver un travail aussi vite que possible.
- **Intensive Support Services** : apportent une aide supplémentaire aux demandeurs d'emploi qui y ont droit, notamment pour le développement des compétences pour les entretiens et pour bien savoir se présenter aux employeurs potentiels.
- **Intensive Support – Job Search Training** : comprend la provision d'aide individualisée pour aider les demandeurs d'emploi concernés, y compris d'améliorer leurs compétences Job Search (recherche d'emploi) et d'élargir leurs Job Search Networks (réseaux de recherche d'emploi) (les activités incluent une assistance à la rédaction de curriculum vitae et de lettres de candidature) ;
- **Intensive Support – customised assistance** : offre une aide supplémentaire sur une base individuelle aux demandeurs d'emploi qui y ont droit, et comprend la

résolution des obstacles rencontrés par un demandeur d'emploi dans sa recherche de travail et l'adaptation des efforts du demandeur dans ses recherches de travail.

- Le système **New Enterprise Incentive Scheme (NEIS)** : apporte une assistance aux chômeurs pour démarrer et gérer leur propre entreprise. Les participants ont la possibilité d'obtenir une assistance de NEIS qui dispense une formation à la petite entreprise, un soutien financier et des conseils pendant la première année d'opération.
- Les subventions **Assessment Fee Subsidy for Overseas Trained Australian Residents** (établissement des équivalences de diplômes pour les résidents) aident à payer le coût des examens et des évaluations.

Il est important de se rappeler que le fait de s'inscrire auprès d'un prestataire Job Network ne garantit en aucun cas un emploi. Vous devrez toujours rechercher énergiquement du travail pour améliorer vos chances de trouver un emploi.

Tous les demandeurs d'emploi peuvent également utiliser les outils gratuits de **Job Network Access** à Centrelink. Un certain nombre d'agences membres des réseaux Job Network offrent l'utilisation de téléphones, de photocopieuses, de télécopieurs, d'écrans tactiles et d'ordinateurs (y compris l'Internet). Pour obtenir des renseignements complémentaires sur les services offerts, y compris les conditions requises, contactez :

Job Seeker Hotline **13 6268**
Job Network website www.jobnetwork.gov.au

Vous trouverez des bureaux de Centrelink dans la plupart des banlieues des grandes villes, de même que dans les centres régionaux les plus développés.

L'adresse des bureaux est indiquée dans la section 'Centrelink' des Pages Blanches de l'annuaire téléphonique et sur le site Internet de Centrelink.

Renseignements complémentaires

Australian Apprenticeships **13 38 73**
Website www.australianapprenticeships.gov.au
Workplace website www.workplace.gov.au
Australian Jobsearch website www.jobsearch.gov.au
Skilled Migrant Job Seeker website <https://skilledmigrant.gov.au>
Jobguide website www.jobguide.deewr.gov.au

Qualifications

Il est recommandé de faire reconnaître officiellement vos qualifications afin d'améliorer vos chances de travailler dans la profession pour laquelle vous êtes qualifié.

Qualifications professionnelles

Si vous possédez des qualifications dans des secteurs tels que l'ingénierie, la construction, la métallurgie, l'électricité ou la cuisine, les organismes ci-dessous peuvent vous conseiller sur la façon de faire reconnaître vos qualifications en Australie. Si vous habitez à NSW contactez :

Trades Recognition Australia

GPO Box 9879
MELBOURNE VIC 3001
Tel: **(03) 9954 2537** or **1300 360 992**
Fax: (03) 9954 2588
Web: www.workplace.gov.au/tra

Vocational Training Tribunal

Level 12
1 Oxford St
DARLINGHURST NSW 2010
Tel: **(02) 9266 8450**
Email: ARTCenquiries@deewr.gov.au
Web: <http://apprenticeship.det.nsw.edu.au>

Pour tout renseignement à partir de l'étranger, contactez :

Trades Recognition Australia

GPO Box 9879
CANBERRA ACT 2601
AUSTRALIA
Tel: +612 6121 7456
Fax: +612 6121 7768
E-mail: traenquiries@dewr.gov.au
Website: www.workplace.gov.au/tra

Le Département de l'Education, de l'Emploi et des Relations Industrielles (DEEWR), est en mesure, par le biais du bureau national de reconnaissances des compétences (**Australian Education International - National Office of Overseas Skills Recognition (AEI-NOOSR)**) de vous donner des renseignements et des conseils sur les qualifications obtenues à l'étranger, contre une participation financière. Pour plus de renseignements, contactez :

AEI-NOOSR Hotline **1300 363 079**

AEI-NOOSR website aei.gov.au/AEI/QualificationsRecognition

Le Ministère de l'Education et de la Formation, [NSW Department of Education and Training](#), est en mesure de vous conseiller sur les formalités de reconnaissance de compétences obtenues à l'étranger dans une optique de recherche d'emploi. Des Agents Experts en reconnaissance de qualifications étrangères peuvent vous conseiller par téléphone ou lors d'un entretien individuel. Contactez :

Industry Training Services Centres (ITSCs) **13 2811**

Les centres ITC se trouvent dans plusieurs villes dont Wollongong, Wagga Wagga, Orange, Tamworth, Lismore, Newcastle, Chatswood, Parramatta, Liverpool, Bankstown et Sydney.

Parramatta ITSC

Ground floor, 16-18 Wentworth St
PARRAMATTA 2150
Tel: 13 2811

Bankstown ITSC

2nd floor, 41-45 Rickard Rd
BANKSTOWN 2200
Tel: 13 2811

Reconnaissance de diplômes pour le secteur tertiaire

Vous pourrez faire reconnaître vos compétences et vos qualifications étrangères par l'institution TAFE du NSW pour y suivre des cours et pour l'admission par équivalence. Pour plus d'informations, contactez :

TAFE NSW Information Centre **13 1601**

TTY (for speech and hearing impaired) **(02) 8289 4703**

Si vos documents indiquant vos qualifications ne sont pas rédigés en anglais, vous devrez les faire traduire. Voir le chapitre 2, *Assistance en langue anglaise*.

Qualifications Tertiaires

Si vous êtes à la recherche d'un emploi dans une profession spécifique, prenez contact avec son organisme professionnel ou l'organisme s'occupant des enregistrements, de l'octroi des permis qui se trouvent sur le site internet australien relatif à la reconnaissance des qualifications.

Les bureaux **Overseas Qualifications Units (OQU)** des états et des territoires aident les immigrés à obtenir la reconnaissance de leurs compétences et qualifications obtenues à l'étranger. Pour plus de renseignements, allez sur

Skills Recognition website

www.immi.gov.au/asri/os-qual-units.htm

Le Département de l'éducation, de l'emploi et des relations industrielles (DEEWR) fournit par l'intermédiaire du bureau **Australian Education International-National Office of Overseas Skills Recognition (AEI-NOOSR)** toutes les informations et les conseils relatifs aux évaluations des qualifications étrangères et c'est un service payant. Pour plus de renseignements, contactez :

AEI-NOOSR Hotline

1300 363 079

AEI-NOOSR website

aei.gov.au/AEI/QualificationsRecognition

Remarque : vérifiez auprès du bureau des qualifications étrangères (OQU) avant de contacter AEI-NOOSR ; OQU vous mettra en relation le cas échéant.

Dans certains cas, les professionnels formés à l'étranger qui possèdent la nationalité australienne ou la résidence permanente peuvent bénéficier d'une aide FEE-HELP pour payer une partie ou l'intégralité de leurs frais d'enseignement relatifs aux cours de remise à niveau exigés en Australie pour la reconnaissance des études professionnelles suivies à l'étranger.

FEE-HELP

1800 020 108

Going to Uni website

www.goingtouni.gov.au

ASDOT apporte une aide financière pour couvrir les coûts d'évaluation des qualifications et d'exams pour les professionnels formés à l'étranger dans certaines professions, qui remplissent les critères d'admission au programme.

ASDOT Hotline

1300 363 079

ASDOT website

aei.gov.au/AEI/QualificationsRecognitionInformation/Asdot

Si vos documents de vos qualifications ne sont pas rédigés en anglais, vous devrez les faire traduire. Voir le Chapitre 2, *Assistance en langue anglaise*.

Conditions de travail (droits des employeurs et des employés)

Tous les employés en Australie ont des droits et sont habilités à recevoir des protections garanties par des lois applicables au niveau fédéral, des états et territoires. Ces lois établissent des règles qui concernent entre autres les taux de rémunération minimum et les conditions de travail minimum auxquels ont droit les employés.

Les instances de l'emploi, **Workplace Authority**, sont le point de contact central pour obtenir des conseils et des informations gratuites sur le système de relations industrielles en Australie, pour les employeurs et les employés. Ces instances reçoivent également le dépôt d'accords de travail et en évaluent la légitimité. Leurs bureaux se trouvent dans chaque capitale et sont joignables par téléphone en s'adressant aux services de traduction et d'interprétation (TIS National).

Si vous avez des doutes sur l'application des lois dans votre lieu de travail, le protecteur des conditions de travail, **Workplace Ombudsman**, peut enquêter sur des plaintes ou des

infractions supposées à la loi fédérale sur le travail, se renseigner sur des actes ou pratiques qui peuvent être contraires à la loi fédérale sur le travail, entamer des poursuites judiciaires pour faire appliquer la loi fédérale et représenter les employés qui sont ou peuvent devenir plaideurs dans une action judiciaire conformément à la loi *Workplace Relations Act* de 1996.

Pour de plus amples informations sur le système de relations industrielles australien, vous pouvez également contacter l'infoline de Workplace ou vous rendre sur le site Internet de Workplace du Gouvernement australien.

Workplace Ombudsman website	www.wo.gov.au
Assistance dans d'autres langues que l'anglais	13 14 50
Workplace Ombudsman Helpline	1300 724 200
Workplace Infoline	1300 363 264
NSW Federal Wage Line	1300 363 264
Workplace website	www.workplace.gov.au

Dans le cadre de la loi sur les relations industrielles, Workplace Relations Act, les employés ont le droit d'adhérer ou non à un syndicat. Un employeur ne peut pas congédier un employé à cause de son adhésion ou non à un syndicat. Pour plus de renseignements, contactez **Australian Council of Trade Unions (ACTU)**.

ACTU Helpline	1300 362 223
ACTU website	www.actu.asn.au

Superannuation (fonds de retraite)

Une **Superannuation** est un plan spécial d'épargne à long terme pour votre retraite. La Superannuation s'appelle aussi épargne-retraite ou allocation de pension dans d'autres parties du monde. L'investissement que vous faites dans votre Superannuation est destiné à vous aider à construire une réserve financière pour votre retraite. Presque tous les employés en Australie sont membres d'une caisse de retraite.

La Superannuation en Australie est communément appelée 'Super'.

Dans la plupart des cas, la loi oblige votre employeur à verser dans une caisse de retraite de votre choix un montant équivalent à 9% de vos gains. Vous pouvez aussi ajouter de l'argent dans votre caisse. Pour savoir si votre employeur paie le bon montant, vous pouvez vérifier auprès du personnel de votre caisse de retraite. Pour plus de renseignements, contactez:

ATO Superannuation Infoline	13 1020
ATO website	www.ato.gov.au/super
Australian Securities & Investments Commission (ASIC)	1300 300 630
ASIC website	www.fido.asic.gov.au

Imposition

Un **Tax File Number (TFN)** est un numéro unique remis par **Australian Tax Office (ATO)** (le bureau des impôts) aux individus ou aux organisations et vous en avez besoin pour percevoir toutes formes de revenu. La demande de votre numéro TFN est une priorité. Pour les nouveaux arrivants, la manière la plus rapide d'obtenir leur TFN se fait par l'Internet. **L'enregistrement en ligne pour un TFN** est possible 24h/24, 7 jours de la semaine et il suffit de communiquer votre numéro de passeport et votre adresse en Australie. Vous devriez recevoir votre numéro TFN environ 10 jours plus tard par courrier. Assurez-vous de garder votre numéro TFN dans un lieu sûr où il ne peut pas être volé, surtout pas dans votre portefeuille, votre porte-monnaie ou sur votre téléphone mobile.

Les formulaires de demande peuvent être retirés auprès des [Centrelink offices](#) en les imprimant à partir du site ATO ou en appelant le standard TFN Helpline. Le délai d'attribution d'un numéro TFN est de 28 jours.

Lorsque vous commencerez un travail, votre employeur vous demandera de remplir un formulaire de déclaration de TFN sur lequel vous devrez inscrire votre TFN. Si vous n'avez pas encore obtenu votre TFN, l'employeur n'est pas autorisé à déduire plus que le montant normal d'imposition jusqu'à ce que le délai normal d'attente se soit écoulé.

Si vous touchez un salaire au cours d'une année financière (entre le 1er juillet et le 30 juin), vous devez déposer votre **Income Tax Return** (une déclaration de revenus) avant le 31 octobre de cette année-là, à moins que d'autres arrangements n'aient été convenus. En tant que résident australien, vous relevez de la législation australienne et généralement tenu de déclarer tous les revenus que vous percevez en Australie ou à l'étranger lorsque vous remplissez votre déclaration d'impôts.

L'Australie applique une **Goods and Services Tax (GST)**, taxe de 10 pour cent sur la plupart des marchandises. La taxe GST est comprise dans le prix que l'on vous demande de payer. Certaines catégories telles que la nourriture de base, les majorité des services d'éducation et de santé, les garderies d'enfants reconnues et les maisons de repos sont exemptés de la GST.

Si vous gérez une entreprise, vous devrez obtenir un Australian Business Number (ABN) pour traiter avec les bureaux du Australian Taxation Office et avec d'autres organismes commerciaux. Pour plus de renseignements, contactez le bureau des impôts, Australian Taxation Office :

Comment contacter les services des impôts ATO

Tax File Number Helpline	13 2861
Business and GST enquiries	13 2866
Personal Tax Information Line	13 2861
TFN online registration	www.ato.gov.au/individuals
Tax Office website	www.ato.gov.au

Biens, investissements et revenus à l'étranger

Les résidents australiens sont imposés sur leurs revenus dans le monde entier et doivent déclarer tous les revenus étrangers dans leur déclaration d'impôt. Le statut de résident imposable en Australie doit être déterminé au cas par cas. Les services des impôts (ATO) donne des informations sur son site internet, qui vous permettront de comprendre vos obligations fiscales.

ATO peut vous donner des informations sur le régime fiscal aux revenus provenant :

- d'investissements tels que des valeurs mobilières et des locations de propriétés
- d'intérêts et de redevances
- d'activités d'affaires à l'étranger
- du versement d'une pension de l'étranger.

Si vous recevez des revenus imposables en provenance de l'étranger, vous devez les déclarer même si des impôts ont été prélevés dans pays d'origine des revenus. Si les revenus étrangers sont imposables en Australie et que vous avez été imposé à l'étranger, vous pourrez obtenir un crédit d'impôt étranger. Les impôts qui lesquels un crédit est autorisé sont appelés crédits d'impôts.

Vous devez déclarer les revenus étrangers qui sont exempts d'impôts australiens. Ces revenus étrangers pourront être pris en compte pour le montant que vous devez aux impôts calculé sur vos revenus nets imposables provenant à la fois de sources australiennes et étrangères.

Si vos affaires financières sont complexes, vous souhaitez peut-être avoir recours aux services d'un agent fiscal (tax agent) ou demander conseil au bureau des impôts australien (ATO).

Points essentiels sur la fiscalité ATO internationale

ATO International Tax Essentials

[www.ato.gov.au/individuals/
pathway.asp?pc=001/002/012](http://www.ato.gov.au/individuals/pathway.asp?pc=001/002/012)

8. Sécurité sociale

Le gouvernement australien participe financièrement aux résultats sociaux et économiques en assurant des services d'assistance aux personnes pour les aider à devenir autonomes et des services d'aide pour celles qui sont dans le besoin. Les services de Social Security sont assurés principalement par l'agence gouvernementale appelée **Centrelink**. Les services **Family Assistance Office** apportent de l'aide aux familles.

Vous pouvez trouver les coordonnées des [Centrelink office locations](#) et celles des [Family Assistance Office locations](#) dans les White Pages de l'annuaire téléphonique.

Paiements de Centrelink

L'accès aux paiements du revenu minimum garanti dépendra de votre type de visa et de vos circonstances particulières, y compris vos revenus et vos biens. Même si vous devenez résident permanent en Australie, un délai de carence pourra être appliqué (voir ci-dessous).

Si vous ne parlez pas anglais, Centrelink peut vous attribuer un interprète pour votre rendez-vous. Vous pouvez contacter Centrelink dans votre propre langue au téléphone :

Centrelink (services multilingues)

13 1202

Centrelink website

www.centrelink.gov.au

Vous devez également produire des papiers d'identité (passeport et documents de voyage, les détails de votre compte bancaire et ceux de votre hébergement) lors de votre visite à Centrelink lorsque vous sollicitez des paiements. Des renseignements complémentaires sur ce qui est exigé pour vous identifier sont disponibles en appelant le numéro ci-dessus ou en téléchargeant sur le site de Centrelink la fiche information [Proving your identity to Centrelink](#).

Vous devez posséder un Tax File Number (TFN) afin de pouvoir percevoir les paiements du revenu minimum garanti. Centrelink peut vous remettre un formulaire de demande de TFN que vous pourrez déposer au Bureau des Impôts australien, ATO.

Délais de carence

En général, les nouveaux immigrants doivent vivre en Australie pendant deux ans comme résidents permanents avant de pouvoir toucher la plupart des paiements de la sécurité sociale, y compris les allocations de chômage et de maladie, les bourses d'études et un certain nombre d'autres paiements. Seules les périodes passées en Australie en tant que résident permanent comptent pour le délai de carence. Pour avoir droit aux pensions de vieillesse et d'invalidité, vous devez en principe vivre en Australie pendant 10 ans.

Dispense du délai de carence

Les personnes qui entrent dans le pays comme réfugiés et pour des raisons humanitaires sont dispensées du délai de carence de deux ans. Ceci s'applique également à leur conjoint et aux enfants à charge si la relation existait lors de l'arrivée de la personne réfugiée ou acceptée pour des raisons humanitaires.

De même, les conjoints et enfants à charge de citoyens australiens et les personnes qui sont résidentes permanentes depuis au moins deux ans sont exonérés du délai de carence. D'autres exonérations peuvent aussi s'appliquer.

La plupart des paiements sont attribués seulement aux personnes qui vivent en Australie et ont la permission de rester de manière permanente. Une allocation exceptionnelle appelée **Special Benefit** peut être versée pendant le délai de carence, si vous avez des difficultés à cause d'un changement important dû à des circonstances indépendantes de votre volonté. Ce paiement n'est octroyé que dans de rares cas. L'incapacité à trouver un travail ou le fait de vous retrouver démuné d'argent ne sont pas des raisons suffisantes pour avoir droit à

cette allocation exceptionnelle. Si vous avez immigré avec une garantie de soutien, votre garant sera en toutes circonstances responsable du remboursement du montant qui vous a été versé.

Si vous vous dispensez des soins à une personne qui est résidente permanente, vous pourrez avoir droit à percevoir l'allocation **Carer Payment** qui n'est pas assujettie à un délai de carence et si vous assurez des soins constants, vous pourrez aussi avoir droit à l'allocation Carer Payment pendant la période de carence.

Si vous devenez veuf ou veuve, invalide ou parent isolé après être devenu un résident australien, il se peut que vous ayez droit à une allocation ou une pension. Il se peut aussi que vous puissiez toucher une pension sans avoir vécu en Australie pendant 10 ans si vous êtes couvert par un accord de sécurité sociale international. A la date de janvier 2009, l'Australie a signé des conventions de sécurité sociale avec 22 pays.

Paiement d'urgence pour les détenteurs d'un visa humanitaire

Depuis le 1er janvier 2008, le paiement d'urgence (**Crisis Payment**) a été étendu aux détenteurs d'un visa humanitaire qui sont arrivés en Australie pour la première fois après le 1^{er} janvier 2008 et sont titulaires de l'un des visas suivants :

- subclass 200 – Refugee (sous-classe 200 – Réfugié)
- subclass 201 – In-country Special Humanitarian (sous-classe 201—visa humanitaire obtenu dans le pays d'origine)
- subclass 202 – Global Special Humanitarian (sous-classe 202—visa humanitaire spécial obtenu hors du pays d'origine)
- subclass 203 – Emergency Rescue (sous-classe 203—Secours d'urgence) et
- subclass 204 – Woman at Risk (sous-classe 204—Femmes en situation de risque)

Pour pouvoir bénéficier de ce paiement, il faut être éligible à une pension ou allocation de Centrelink, être dans une situation financière difficile et se trouver en Australie le jour du dépôt de la demande. Le demandeur **doit déposer sa demande dans les 7 jours suivant son arrivée en Australie** ou prendre contact avec Centrelink pour faire part de son intention de déposer une demande dans les 7 jours suivant son arrivée et de remettre sa demande dans les 14 jours suivant cette prise de contact.

Le paiement d'urgence pour les nouveaux arrivants détenteurs d'un visa humanitaire représente un paiement unique qui apporte une aide financière supplémentaire à l'installation permettant de couvrir les besoins de base des personnes nécessiteuses qui sont éligibles à la recevoir. Le montant du paiement d'urgence est égal à une semaine du paiement de base versé par Centrelink (à l'exclusion des paiements additionnels tels que l'allocation logement et l'allocation pharmaceutique).

Allocations d'aide aux familles

Si vous avez des enfants à charge, le gouvernement australien attribue des paiements divers par l'intermédiaire de **Family Assistance Office** pour apporter une aide aux familles dans leurs tâches et leurs responsabilités. Les aides principales sont constituées par la Family Tax Benefit (déduction d'impôt), les Child Care Benefit (allocations familiales), la ristourne fiscale pour la garde d'enfant et l'allocation maternité d'immunisation .

Vous devez généralement être en possession d'un visa permanent pour y avoir droit, mais il existe des exceptions. Aucun délai de carence n'existe pour ces paiements. Il est important de bien savoir que les paiements d'aide aux familles ont pour but d'apporter un complément aux revenus, et ne suffisent pas pour vivre. Les paiements de Family Assistance sont assujettis à un contrôle des revenus.

Les bureaux de Family Assistance sont situés dans les locaux de Centrelink, de Medicare et dans les bureaux des Impôts ATO. Pour obtenir de plus amples informations sur les

paiements aux familles ou des conseils sur ce que vous pouvez réclamer, contactez le bureau Family Assistance Office :

Coordonnées de Family Assistance Office

Téléphone	13 6150
Information in languages other than English	13 1202
TTY (pour personnes malentendantes et à élocution difficile)	1800 810 586
Family Assistance website	www.familyassist.gov.au

Jeunes personnes

Si vous avez des enfants de plus de 16 ans, ils peuvent bénéficier des paiements attribués par la sécurité sociale tels que Youth Allowance (Allocation de jeunesse) ou Austudy (Bourses d'études).

Services aux jeunes et aux étudiants	13 2490
Centrelink Multilingual Call	13 1202

Nommer un intermédiaire pour communiquer avec Centrelink ou Family Assistance Office

Vous pouvez désigner une autre personne ou organisation, appelée 'nominee' (un représentant) pour traiter en votre nom avec Centrelink et/ou Family Assistance Office.

Droits et responsabilités

Il existe certaines règles et conditions qui déterminent si vous avez droit aux paiements. Si vous n'y avez pas droit, vos paiements en seront affectés et pourront même cesser.

Centrelink

Si vous êtes bénéficiaire d'un paiement, vous devez signaler à Centrelink tout changement dans votre situation actuelle afin de garantir que vous perceviez le montant correct. Ceci inclut :

- un changement dans vos revenus
- un changement dans vos conditions de vie
- si vous vous mariez ou vous vous séparez
- si vous commencez ou arrêtez des études
- si vous commencez ou arrêtez de travailler

Vous devez aussi lire tout le courrier envoyé par Centrelink et y répondre si c'est le cas.

Centrelink est à l'écoute de ses clients, ce qui permet d'améliorer les services. Si vous avez à émettre un compliment, une suggestion ou une plainte, contactez :

Centrelink's Customer Relations Unit (Freecall)	1800 050 004
Dans d'autres langues que l'anglais	13 1202

Confidentialité de vos informations : vos informations personnelles ne peuvent être communiquées par Centrelink ou Family Assistance Office que si la loi l'autorise ou si une permission est donnée.

Bureau de family assistance

Si vous êtes bénéficiaire d'un paiement, vous êtes tenu de prévenir Family Assistance Office de tout changement dans vos circonstances familiales, qui pourrait affecté vos droits. Consultez le site internet de Family Assistance pour obtenir de plus amples renseignements sur vos [droits et responsabilités](#).

Agents des services multiculturels de Centrelink

Les agents des services multiculturels (MSO) représentent la liaison de Centrelink avec les communautés de migrants et de réfugiés. Ils apportent des renseignements sur les programmes et les services aux clients et aux communautés, et effectuent un travail de consultation étendu afin d'aider Centrelink à améliorer ses services.

Renseignements complémentaires

Centrelink

Centrelink possède énormément d'informations relatives à ses services et ses paiements. Pour les nouveaux immigrants qui viennent d'arriver et tous ceux dont la langue principale n'est pas l'anglais, il existe un grand choix de documents traduits notamment le guide général, 'Welcome to Centrelink'. Pour en obtenir un exemplaire et toute autre information traduite, appelez le 13 1202 ou allez sur le site Internet www.centrelink.gov.au et sélectionnez '[We speak your language](#)' (nous parlons votre langue) sur la page d'accueil de Centrelink. Vous pouvez y trouver d'autres renseignements sur les paiements et services de Centrelink en cliquant '[individuals](#)' sur la page d'accueil du site de Centrelink puis en choisissant l'option '[Moved to Australia](#)'. Vous pouvez obtenir d'autres renseignements en appelant les numéros suivants :

Centrelink Multilingue (assistance dans les langues autres que l'anglais)	13 1202
Rendez-vous et heures d'ouverture	13 1021
Services pour l'emploi, Newstart , Special Benefit	13 2850
Pensions pour personnes âgées et cartes de réduction	13 2300
Parent ou tuteur	13 6150
Allocation pour les jeunes et Services aux étudiants	13 2490
Invalidité, maladie et garde-malades	13 2717
Services internationaux de Centrelink	13 1673
New Apprenticeship Line	13 3633
Commentaires des clients	1800 050 004
Centrelink TTY (pour malentendants et problèmes d'élocution)	1800 810 586
Customer feedback TTY	1800 000 567
Si vous appelez de l'étranger	+613 6222 3455

Bureau de family assistance

Le Bureau de Family Assistance offre également des informations sur ses services et ses paiements. Pour les migrants nouvellement arrivés et toute personne dont la langue principale n'est pas l'anglais, des traductions sont disponibles pour les informations concernant les aides aux familles. Pour recevoir un exemplaire de la traduction d'un feuillet d'information sur un paiement de Family Assistance, appelez le **13 1202** ou consultez le site internet de Family Assistance et sélectionnez [Multilingual Services](#).

9. Transport

Transports en commun

En Nouvelle Galles du Sud, il existe un large réseau de services de transport de passagers par bus, train, ferry et taxi. Une infrastructure ferroviaire allégée et un monorail desservent aussi le centre de Sydney. Vous pouvez vous procurer des horaires, des renseignements sur les tarifs et les trajets des transports en commun auprès de divers services :

Infoline Des Transports

Pour avoir accès rapidement et facilement aux horaires, à la planification de voyages, aux tarifs, aux renseignements concernant les événements importants et les itinéraires pour TOUS les services de train, bus et ferry dans la Région métropolitaine de Sydney, y compris Newcastle, Central Coast, Bathurst, **Goulburn et Illawarra. contactez :**

Transport Infoline **13 1500**
(certaines informations telles que les dessertes (entre 6 h et 22 h tous les jours)
pour les interruptions accessible 24 heures sur 24)

TTY (service de téléimprimeur pour **1800 637 500**
les malentendants et muets) (entre 6 h et 22 h tous les jours)

Transport website www.131500.com.au

Horaires

Les horaires des bus sont souvent remis par le chauffeur sur votre demande, ou en téléphonant à la compagnie d'autobus. La liste des compagnies d'autobus est indiquée dans les [Yellow Pages](#) de l'annuaire de téléphone à la section 'Bus and coach scheduled services'. Les horaires des trains, autobus et ferries sont publiés sur le site www.131500.com.au (cliquez sur les liens utiles -Useful Links). Dans certains cas, les horaires des dessertes locales sont disponibles auprès des marchands de journaux.

Si vous n'avez pas accès à l'internet et que vous souhaitez obtenir les horaires imprimés pour tous les services desservant la Région métropolitaine de Sydney, des carnets d'horaires de CityRail sont disponibles pour toutes les lignes à tous les guichets de vente de billets dans toutes les gares de CityRail. Les horaires des ferries de Sydney et des autobus de Sydney & Newcastle gérés par le gouvernement sont disponibles dans les kiosques d'information sur les autobus en transit régis par l'état, chez les revendeurs se trouvant sur les itinéraires des autobus qui affichent une enseigne de vente de tickets d'autobus de Sydney et chez certains marchands de journaux dans le centre ville (CBD). Vous pouvez obtenir les horaires des compagnies de ferry privées en leur téléphonant. Les lignes de ferry privées sont publiées dans les pages jaunes ([Yellow Pages](#)) de l'annuaire téléphonique dans la section Ferries.

Verifiez A Votre Arret De Bus Ou Sur Le Quai De La Gare

Vous verrez que des informations sur les horaires locaux sont affichés à de nombreux arrêts de bus et sur les quais des gares.

Pour Les Services Assurés en dehors des régions métropolitaines de Sydney, Newcastle et Wollongong

Bien qu'aucun renseignement sur les transports régionaux ne soit encore disponible par téléphone, le site Internet de la ligne Infoline (www.131500.com.au/countrytransport/) donne des informations sur le transport par autobus, train et avion dans les régions rurales.

Les horaires et les renseignements sur les tarifs appliqués par les compagnies d'autobus privées sont également disponibles auprès des chauffeurs ou en téléphonant à la compagnie. Les horaires et les renseignements sur les tarifs appliqués par les compagnies de ferry privées sont disponibles en téléphonant à la compagnie. Pour se renseigner sur le transport hors de la métropole (Countrylink), contactez :

Countrylink (horaires et réservations)

13 2232

TTY (difficultés d'élocution et malentendants)

1800 637 500

Website

www.countrylink.info

La liste des lignes d'autobus privées et les détails sur les ferries se trouvent aussi dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique, dans la rubrique 'Bus et Coach', et dans la rubrique 'Ferries' pour les compagnies de ferries.

Renseignements Complémentaires

D'autres renseignements utiles et les coordonnées des opérateurs de transport en commun sont disponibles sur le site Internet du Ministère des Transports : www.transport.nsw.gov.au/

Transports par Taxi

Les taxis roulent 24h/24 dans pratiquement toute l'Australie. Un compteur situé sur le tableau de bord du taxi indique le prix à payer. Les compagnies de taxis se trouvent dans les Pages Jaunes de l'annuaire téléphonique dans la section 'Taxi cabs'. Dans la plupart des villes, des taxis aménagés sont disponibles pour les personnes utilisant des chaises roulantes. Pour réserver un taxi avec accès aux chaises roulantes, appelez :

Pour obtenir un taxi dans Sydney, avec accès aux chaises roulantes, appelez :

Zero200

02 8332 0200 ou 1800 043 187

Pour savoir s'il y a des taxis avec accès aux chaises roulantes en dehors de Sydney, contactez la compagnie de taxis locale pour vous renseigner.

Véhicules particuliers

La vente de véhicules neufs et d'occasion se fait par publication d'annonces dans les journaux et les magazines, et également dans des salons d'exposition ou dans des parcs de véhicules d'occasion. Le prix d'achat d'une voiture n'inclut pas généralement le prix de la carte grise, ni le timbre fiscal ou l'assurance obligatoire. Ces frais doivent en principe être réglés séparément par l'acheteur.

Pour tous les renseignements relatifs à l'immatriculation d'un véhicule à moteur en NSW, contactez :

Roads and Traffic Authority (RTA)
(renseignements généraux)

13 2213

RTA website

www.rta.nsw.gov.au

Pour vérifier si l'ancien propriétaire doit de l'argent sur un véhicule qui était enregistré dans n'importe quel état ou territoire, sauf en Western Australia et en Tasmanie, contactez :

Registrar of Encumbered Vehicles (REVS)

www.revs.nsw.gov.au

NSW Office of Fair Trading
(sélectionnez l'option REVS du menu)

13 3220

REVS peut aussi vous indiquer si le véhicule a été déclaré à la police comme volé, si son immatriculation a été annulée à cause de contraventions impayées, s'il est inscrit sur les registres de RTA comme épave ou si c'est un véhicule inscrit auprès de l'Agent responsable

de la défense des consommateurs comme ayant pu avoir son odomètre modifié. Pour plus de renseignements sur l'achat d'un véhicule, consultez le guide de l'acheteur, [Car Buyers Handbook](#), publié par le bureau de défense des consommateurs (Office of Fair Trading).

Pour tous renseignements relatifs à un emprunt destiné à l'achat d'un véhicule, contactez votre banque ou une société de financement. **Assurez-vous que vous comprenez bien toutes les clauses et les conditions stipulées avant de signer des contrats de financement.**

Dans chaque état et territoire, vous trouverez des associations d'automobilistes, qui peuvent fournir diverses prestations telles que le contrôle technique pour les acheteurs potentiels de véhicules d'occasion, des renseignements sur les voyages, des assurances et un service de dépannage (au cas où votre véhicule tombe en panne). Certaines de leurs prestations sont offertes aux non adhérents comme aux adhérents, et couvrent leurs adhérents dans les autres états et territoires par jumelage avec des organisations identiques.

Dans NSW vous pouvez contacter:

National Road Motorists' Association (NRMA)

13 2132

NRMA website

www.nrma.com.au

Vous devez posséder un permis de conduire valide pour conduire en Australie. Pour tout renseignement sur les formalités d'obtention d'un **driver's licence** (permis de conduire), voir le Chapitre 1, *Ce qu'il faut faire rapidement après l'arrivée.*

Veillez noter: Les règles de circulation en Australie sont très strictes. Voir le Chapitre 5, *La loi et les coutumes australiennes.*

10. Education et garde d'enfants

Garde d'enfants

Il existe de nombreuses infrastructures à temps complet ou à mi-temps pour garder les enfants qui sont trop jeunes pour aller à l'école, ou en dehors des heures scolaires normales. Vous trouverez différentes possibilités de garde d'enfants dans les Pages Jaunes de l'annuaire téléphonique, y compris les **preschools** (écoles maternelles) ou **kindergartens** (jardins d'enfants), qui préparent les enfants à être scolarisés, les centres **child care** ou **day care** (garde journalière) qui accueillent les enfants plus jeunes, et les **family day care** où un autre parent s'occupe des enfants dans le cadre de sa propre famille.

Il existe également des **playgroups** où les parents et les enfants se regroupent pour que les enfants apprennent à socialiser et où les parents bavardent et échangent des informations.

[Playgroup NSW Inc](#)

(02) 9604 5513 ou 1800 171 882

Lorsque vous participez aux classes AMEP, vous pouvez avoir droit à une garde gratuite de vos enfants qui ne sont pas d'âge scolaire. Si vous passez dans un programme d'études différent à la fin de vos classes AMEP, il est important de revoir vos arrangements de garderie d'enfants car les autres programmes ne couvrent pas ces coûts.

Pour toute information transmise par le gouvernement sur :

- Les services de garde d'enfants dans votre quartier ;
- Les types de garde offerts et les places éventuellement disponibles ;
- L'aide du gouvernement pour les frais de garde ;
- Les services disponibles pour les enfants qui ont des besoins spécifiques ; et
- Les services pour les enfants issus de milieux culturels divers

contactez le service d'information sur la Hotline de **Child Care Access**:

Child Care Access Hotline (8 h – 21 h, lundi à vendredi)

1800 670 305

TTY (pour les malentendus et muets)

1800 639 327

Rappelez-vous que vous pouvez avoir droit aux allocations Child Care Benefit et Family Assistance payments pour vous aider à payer les gardes d'enfants et d'autres frais associés. (Voir le Chapitre 8, *Sécurité sociale*).

Les écoles

Des établissements préscolaires existent pour tous les enfants âgés de 4 ans. Les activités aident les enfants à se développer physiquement, émotionnellement et socialement pendant l'année qui précède l'entrée à l'école.

La scolarisation des enfants est obligatoire de 6 à 15 ans. Il est courant que les enfants commencent l'école lorsqu'ils ont 4 ou 5 ans et ils continuent souvent jusqu'à 17 ou 18 ans, pour se préparer à l'entrée à l'université ou d'autres études post secondaires. En général, les enfants qui ont moins de 12 ou 13 ans fréquentent l'**école primaire** et les enfants plus âgés vont dans les **high schools** (ou 'écoles secondaires'). Certains **collèges** (écoles secondaires pour les classes supérieures) ne prennent que les étudiants plus âgés, qui préparent en principe les examens de fin d'études.

Vous pouvez envoyer vos enfants dans les écoles d'état ou les écoles privées. Pour trouver les écoles dans votre quartier, consultez la section 'Schools' dans les pages blanches [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique, ou allez sur le site Internet www.education.gov.au.

Dans les **Government schools** (écoles d'état), l'éducation est gratuite, cependant la plupart des écoles demandent une contribution volontaire pour améliorer les activités éducatives et sportives de l'école. Les parents décident eux-mêmes de contribuer ou non. Les parents peuvent s'attendre à devoir acheter du matériel éducatif supplémentaire ou fournir certains services, ou bien ils versent une somme à l'école qui s'en chargera ; Les parents auront peut-être à acheter des crayons, stylos, livres de classe et des uniformes scolaires (si cela est exigé).

Les **Non-government schools** (écoles privées), appliquent des frais de scolarité et peuvent être affiliées à une dénomination religieuse ou une philosophie pédagogique particulière. Les parents qui désirent obtenir des renseignements sur les écoles privées peuvent prendre un rendez-vous avec la direction de l'éducation privée ou contacter directement l'établissement choisi.

Renseignez-vous dans votre école sur les programmes **before and after school care** ou **school holiday programs** (surveillance avant et après les cours, et les programmes d'activités pendant les vacances scolaires).

Les enfants qui ne parlent pas l'anglais

Les enfants qui viennent d'arriver et ne parlent pas l'anglais peuvent être inscrits dans des Ecoles de langue (ESL) ou des Centres de Langue Anglaise (ELC) qui organisent des programmes de cours d'anglais intensifs conçus pour les enfants.

Interprètes

Les parents ou gardiens qui parlent un anglais limité, ou pas du tout, peuvent demander qu'un interprète soit présent lorsqu'ils discutent de questions concernant leurs enfants. Ils peuvent aussi appeler le bureau **Translating and Interpreting Service (TIS National)** pour qu'il contacte l'école.

Translating and Interpreting Service (TIS National)

13 1450

TIS National website

www.immi.gov.au/tis

Inscription

Pour inscrire votre enfant dans une école, contactez l'école par téléphone ou en personne. Vous devrez vous munir de votre visa ou de vos documents d'entrée en Australie, de la preuve de la date de naissance de votre enfant et de tout document comprenant les bulletins scolaires relatifs à leur scolarité antérieure. Vous aurez peut-être à montrer aussi les certificats d'immunisation.

Dans les écoles d'état en NSW, la plupart des étudiants qui détiennent des visas temporaires doivent payer des frais d'études. Il existe des dispenses pour certaines catégories de visas et les demandes de dispenses individuelles sont examinées au cas par cas. Pour plus de renseignements, contactez :

Temporary Visa Holders Unit (division des visas temporaires)

1300 300 229

Pour tout renseignement complémentaire sur les écoles d'état en NSW, veuillez contacter :

[Department of Education and Training](#) (Standard du Bureau Central)

(02) 9561 8000

Formation professionnelle

Les cours **VET** (Vocational Education and Training) et **TAFE** (Technical and Further Education), (Éducation et formation professionnelle et Formation technique et cours pour

adultes), sont conçus pour les étudiants qui désirent obtenir des compétences professionnelles, techniques ou un apprendre un métier. Un grand nombre de cours couvrent des secteurs de formation professionnelle comme la technologie de l'information, les services commerciaux, les arts et les media, le tourisme et l'hôtellerie, la construction et le transport, la production rurale et minière, et l'ingénierie. Les collèges VET et TAFE appliquent des frais d'études et les étudiants doivent normalement acheter leurs propres livres. Les étudiants doivent avoir terminé leur études secondaires pour s'inscrire dans certains cours. Pour plus de renseignements, contactez :

TAFE Information Centre

13 1601

TAFE NSW website

www.tafe.nsw.edu.au

Universités

Les universités australiennes sont parmi les meilleures dans le monde. Un diplôme normal de premier cycle s'effectue en 3 ans, mais il existe aussi des diplômes couplés et des études de second cycle qui demandent plus longtemps. Certains cursus possèdent des options par correspondance et à temps partiel.

Pour obtenir des renseignements sur les conditions d'admission et les cours, contactez l'université particulière, ou visitez le site internet de **going to university**

Sur le site internet **Study in Australia** vous trouverez des informations utiles sur les études en Australie, disponibles en 12 langues.

Study in Australia website

studyinaustralia.gov.au

Going to Uni website

www.goingtouni.gov.au

Le Centre d'admission aux universités -The Universities Admissions Centre (NSW & ACT) Pty Ltd (UAC), traite les demandes d'admission pour la plupart des cours de 1er cycle dans les universités de Nouvelle Galles du Sud et du Territoire de la capitale australienne (ACT). Le Centre traite également les demandes pour les cours de troisième cycle. Pour plus de renseignements, contactez:

Universities Admission Centre

9752 0200

Website

www.uac.edu.au

Les coûts universitaires peuvent inclure les frais d'études, les frais annexes, les livres, l'hébergement et le frais de subsistance . Pour plus de renseignement allez sur :

Going to Uni

1800 020 108

Student Enquiry Line

Youth Allowance (allocation versée aux jeunes entre 16 et 24 ans) et les versements de **Austudy** (pour ceux qui ont 25 ans et plus) apportent une assistance financière aux étudiants à temps complet qui entreprennent des études approuvées. Ces deux allocations sont allouées en fonction d'un certain plafond de revenus et de biens. Une période d'attente de deux ans est appliquée pour les résidents qui viennent d'arriver. Pour plus de renseignements sur ces programmes de soutien financiers, contactez Centrelink (voir le Chapitre 8, *Sécurité sociale*).

11. Le système de santé

Medicare

Le Gouvernement Australien fournit une aide financière médicale et un service d'hospitalisation par l'intermédiaire d'un programme appelé **Medicare**. Medicare règle une grande partie des frais de visites chez le médecin, les radios, les analyses de sang, les soins dans les hôpitaux publics, et certains autres services.

Pour savoir si vous êtes éligible et pour vous inscrire à Medicare, vous devez vous rendre dans un bureau Medicare avec votre passeport, vos documents de voyage et votre visa de résident permanent.

Medicare **ne couvre pas** les frais d'ambulance, les services dentaires, la physiothérapie, les lunettes, la pédicure, les services de chiropraxie ou le séjour en hôpital privé. Pour plus d'informations sur Medicare, voir le Chapitre 1, *Ce qu'il faut faire rapidement après l'arrivée*.

Medicare website

www.medicareaustralia.gov.au

La carte de réduction Centrelink

Si vous percevez un paiement de **Centrelink** ou gagnez un revenu bas, vous pouvez avoir droit à une [Health Care Card](#) du Gouvernement. Cette carte vous permet d'obtenir un certain nombre de réductions, notamment pour les médicaments et les services de santé (médecin, dentiste et ambulance). Pour plus de renseignements sur Centrelink, voir le Chapitre 8, *Sécurité sociale*.

Même si vous possédez une carte de soins Health Care Card, vous devez quand même produire votre carte Medicare card en même temps que votre Health Care Card pour tous les traitements médicaux de base et à l'hôpital.

Assurance médicale privée

Un grand nombre d'Australiens choisissent de souscrire à une assurance maladie privée. L'assurance couvre tous les soins ou une partie de ceux-ci, en tant que patient privé dans les hôpitaux privés ou publics, et peut inclure des services qui ne sont pas remboursés par Medicare, comme les soins dentaires, la plupart des soins ophtalmologiques et le transport par ambulance. Les coûts et les types de couverture varient considérablement, et si vous décidez de prendre une assurance maladie privée, **il est important de faire une comparaison entre les différentes caisses et de vérifier avec attention tous les détails avant d'acheter une police d'assurance.**

Encouragements

Le gouvernement propose des avantages financiers pour encourager le public à souscrire à une assurance maladie privée. Si vous envisagez de souscrire à une assurance maladie privée, vous devez savoir que :

1. **La réduction de 30 pour cent** – Tous les Australiens peuvent bénéficier des 30 pour cent de réduction s'ils ont droit à Medicare et ont une police d'assurance santé conforme qui couvre les soins d'hôpital, les soins généraux ('accessoires' ou 'additionnels') ou possèdent les deux. (pour les personnes entre 65 et 69 ans la réduction est de 35 pour cent, et pour les personnes de 70 ans et au-delà, la réduction est de 40 pour cent).
2. **Prélèvement supplémentaire de Medicare** – Pour la plupart des contribuables australiens, le prélèvement de Medicare est incorporée au montant des impôts qu'ils paient. La prélèvement supplémentaire de Medicare est un supplément

additionnel de 1 pour cent imposée aux personnes dont les revenus dépassent un certain plafond et n'ont pas d'assurance hôpital. Les plafonds sont actuellement de 70 000 dollars par an pour les célibataires et de 140 000 dollars par an pour les couples ou les familles.

3. **Couverture santé perpétuelle** – Cette option encourage le public à souscrire à une assurance couvrant les frais d'hôpital quand ils sont jeunes. Si une personne contracte une assurance hôpital après le 1^{er} juillet qui suit son 31^{ème} anniversaire, la prime d'assurance sera plus élevée que celle d'une personne qui aura souscrit avant le 1^{er} juillet suivant son 31^{ème} anniversaire. Le montant de la prime augmente de 2 pour cent pour chaque année de retard à prendre une couverture médicale.

Des conditions particulières s'appliquent aux nouveaux immigrants qui arrivent en Australie après le 1^{er} juillet suivant leur 31^{ème} anniversaire. Les immigrants ne paient pas de frais supplémentaires s'ils prennent une assurance hôpital dans les 12 mois suivant le jour où ils ont été acceptés pour bénéficier de Medicare.

Il est important d'envisager de souscrire à une couverture hôpital pour la première année qui suit votre enregistrement auprès de Medicare. Si vous choisissez d'attendre plus de 12 mois après votre enregistrement à Medicare, vous devrez alors payer une surcharge pour une couverture santé perpétuelle, équivalente à 2 pour cent par année au-delà de vos 30 ans, lorsque vous déciderez de souscrire à une assurance hôpital.

Renseignements complémentaires

Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires sur les assurances maladie privées en allant sur les sites www.privatehealth.gov.au et www.phiac.gov.au ou en contactant :

Private Health Insurance Ombudsman

1800 640 695

Private Health Insurance Ombudsman website

www.phio.org.au

Assistance médicale

Urgences

Les soins d'urgence peuvent être obtenus dans des centres médicaux ou les services d'urgence des hôpitaux. La liste des hôpitaux publics et privés se trouve dans la section 'Hospitals' des [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique. Les renseignements sur les ambulances sont indiqués dans le Chapitre 3, *Services d'urgence*.

Lorsque vous allez à l'hôpital, n'oubliez pas de prendre avec vous tous les médicaments que vous utilisez et aussi votre carte Medicare, votre carte d'adhérent à une assurance maladie privée, votre carte Health Benefits ou de Pension Concession.

Des soins d'urgence sont dispensés 24 heures/24 dans les services 'Casualty' ou 'Emergency' des hôpitaux publics.

Si ce n'est pas un cas d'urgence, vous devrez vous rendre dans le cabinet d'un médecin généraliste (General Practitioner).

Les médecins généralistes (GPs)

Si ce n'est pas une urgence, vous devez aller en priorité chez un médecin de famille (aussi appelé 'general practitioner' ou **GP**) ou dans un centre médical. Vous pouvez choisir votre médecin ou le centre médical, leurs noms se trouvent dans les [Yellow Pages](#) de l'annuaire téléphonique dans la section 'Medical practitioners'.

Votre médecin appliquera peut-être le **bulk bill**. Ce qui signifie que vous signerez un formulaire Medicare, et le médecin enverra ce formulaire à Medicare qui lui paiera ses

honoraires. Sinon le médecin vous fera payer et vous pourrez vous faire rembourser par Medicare ou votre caisse d'assurance maladie privée (si vous êtes couvert). Dans ces deux cas, vous devez apporter votre carte Medicare (et votre Health Care Card, si vous en possédez une) .

Interpretation

Les médecins ont accès à une ligne de téléphone prioritaire pour demander un interprète pour la durée de votre consultation médicale. Ceci s'effectue gratuitement pour vous et le médecin, à condition que vous soyez un résident permanent ou un citoyen australien et lorsque la consultation médicale est couverte par Medicare. Tout médecin généraliste peut également demander à un interprète de venir à son cabinet si cela est nécessaire.

TIS National Doctors Priority Line (24 heures/24)

1300 131 450

TIS National website

www.immi.gov.au/tis

Specialistes

Vous ne pouvez pas vous rendre chez un spécialiste sans voir un GP avant. Le médecin pourra vous écrire une lettre d'introduction pour un spécialiste médical ou un autre spécialiste pour un traitement supplémentaire.

Medicaments

Si votre médecin pense que vous avez besoin de remèdes, il vous remettra une ordonnance pour vous rendre dans une boutique de **chemist** (pharmacien) (ou dans une **pharmacy**). Certains médicaments, comme les antibiotiques ne peuvent être obtenus que sur ordonnance. Si vous possédez une Health Care Card ou Pension Concession Card remise par Centrelink, vous aurez droit à une réduction sur certains remèdes. Vous devez aussi apporter votre carte Medicare lorsque vous allez chercher vos médicaments à la pharmacie.

Il est important de lire attentivement les étiquettes et les instructions concernant les médicaments et de poser des questions en cas de doute. Pour obtenir de l'aide ou des informations sur les médicaments, parlez à un pharmacien ou téléphonez à :

Medicines Line

1300 888 763

(Lundi à vendredi, de 9 h à 18 h)

Website

www.nps.org.au

Community Health Centres (les dispensaires)

Les centres médicaux **Community Health Centres** offrent des services de soins aux personnes de tous âges à un moindre coût. Ces centres n'offrent pas tous les mêmes services. Cependant, les services offerts comprennent souvent des soins infirmiers, une éducation médicale et la promotion de la santé, la physiothérapie, les soins dentaires, les soins médicaux, les conseils psychologiques et une assistance sociale. La liste se trouve dans les pages blanches [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique dans la section 'Community Health Centres' ou 'Health'.

Santé mentale

Il existe un certain nombre d'infrastructures pour les personnes qui ont besoin d'aide pour des problèmes de santé mentale et de maladies mentales. Dans la plupart des cas, il est recommandé aux personnes qui ont besoin d'aide pour des difficultés liées à leur santé mentale de contacter leur médecin généraliste ou leur Community Health Centre (le dispensaire).

Infrastructures pour les personnes issues de divers milieux culturels et linguistiques

Dans de nombreux hôpitaux et les centres de santé les plus importants, on trouve des équipes de professionnels de la santé qui ouvrent leurs services aux communautés d'immigrés de la localité. Ces services comprennent le counseling (thérapie de conseil), les conseils, les lettres d'introduction et l'information en matière de santé. Appelez l'hôpital de votre localité ou votre dispensaire pour vérifier s'il y a un **Multicultural Health Worker** (travailleur social) pour votre langue.

Sécurité des enfants et prévention des accidents

Kidsafe, la fondation Child Accident Prevention Foundation of Australia est une organisation non gouvernementale qui dispense des informations sur la sécurité et la prévention des accidents chez les enfants et offre des services aux parents et aux communautés. Certaines fiches factuelles traduites sont disponibles sur le site internet de Kidsafe dans les sections des états de Western Australia et du Victoria.

Kidsafe NSW

(02) 9845 0890

Help in languages other than English

131 450

Website

www.kidsafe.com.au

Immunisation

Les vaccinations protègent les enfants (et les adultes) contre des infections dangereuses. L'immunisation n'est pas obligatoire mais est recommandée pour tous les enfants. Certains états et territoires (NSW, VIC, TAS et ACT) exigent un carnet de vaccinations des enfants et qu'il soit présenté lorsqu'ils arrivent dans un centre de garde d'enfants ou commencent l'école. Ceci afin que le centre de garde d'enfants ou l'école sache quels enfants n'ont pas été immunisés. Les vaccinations peuvent être inoculées par votre médecin de famille ou dans votre Community Health Centre (le dispensaire local).

Si vous souhaitez obtenir les immunisations de votre dispensaire ou de votre municipalité locale, vous devrez les contacter pour savoir quelles vaccinations sont disponibles et à quel moment elles ont lieu.

Pour que vous puissiez toucher les allocations familiales (Child Care Benefit) votre enfant doit être à jour avec ses vaccinations ou avoir une dispense d'immunisation.

National Immunisation Infoline

1800 671 811

[Australian Childhood Immunisation Register](http://www.immunise.health.gov.au)

1800 653 809

National Immunisation website

<http://immunise.health.gov.au>

Services dentaires

Vous trouverez des cabinets de dentistes privés dans votre quartier qui en principe font payer leurs soins. Vous pourrez envisager de prendre une assurance maladie privée pour vous aider à couvrir les frais dentaires.

Les Gouvernements des états et des territoires procurent aussi un nombre limité de soins d'hygiène dentaire aux bénéficiaires de la carte de réduction remise par Centrelink. Les principaux services concernent le traitement de la douleur et certains soins d'hygiène dentaire de base, notamment les appareils dentaires. Nous vous conseillons de vous adresser au centre médical le plus proche pour obtenir des précisions sur les services disponibles dans votre région, et de contacter Centrelink (voir le Chapitre 8, *Sécurité sociale*) pour savoir si vous avez droit à une réduction.

Accès aux Soins pour Personnes Agées

Les services de résidences pour personnes âgées sont conçus pour les personnes âgées qui ne peuvent plus vivre chez elles pour diverses raisons, telles que maladie, infirmité, deuil, une urgence, les besoins des garde-malades, famille ou amis, ou simplement parce qu'il devient difficile de vivre chez soi sans aide. Les personnes âgées qui n'ont pas besoin de tous les services offerts par les Résidences Pour Personnes Agées, pourront envisager de vivre dans des appartements ou des villages de retraite.

Des équipes d'évaluation des besoins des personnes âgées (Aged Care Assessment teams – ACATS) vous conseillent sur les services financés par le Gouvernement Australien qui vous sont disponibles si vous souhaitez continuer à vivre chez vous, ou si vous devriez entrer dans une résidence pour personnes âgées.

Il y a cinq étapes à suivre si vous souhaitez entrer dans une résidence pour personnes âgées. Elles consistent à :

- Evaluer votre éligibilité
- Trouver une résidence
- Déterminer les coûts
- Postuler
- Déménager et s'installer

Pour toutes questions sur les services pour personnes âgées, contactez :

Aged and Community Care InfoLine

1800 500 853

Site Internet du troisième âge

www.seniors.gov.au

Department of Health and Ageing

1800 020 103

Les centres Commonwealth Carelink Centres offrent des informations et un soutien aux personnes s'occupant des personnes âgées et des personnes atteintes de handicaps. Pour obtenir de plus amples renseignements, contactez :

Commonwealth Carelink Centres

1800 052 222

Carelink Centres website

www.commcarelink.health.gov.au

Renseignements complémentaires

Pour obtenir plus de renseignements et des détails sur les autres services de santé, adressez-vous à votre médecin de quartier, au centre médical, au Community Health Centre (le dispensaire), à l'hôpital ou au pharmacien.

12. Loisirs et media

Activités en plein air

L'Australie est bien adaptée aux activités centrées sur le plein air, comme les excursions, les randonnées, le camping et les sports. Voici quelques règles de sécurité à se rappeler lorsque l'on est en plein air :

- A la plage, baignez vous seulement dans des zones surveillées par des sauveteurs. Nagez toujours entre les drapeaux. Toutes les plages ne sont pas surveillées par des sauveteurs.
- Evitez de vous baigner et de pêcher seul.
- Portez un chapeau ou une casquette les jours de soleil pour éviter les coups de soleil et les cancers de la peau. Ceci est particulièrement important pour les jeunes enfants et beaucoup d'écoles exigeront qu'un chapeau soit porté pendant tous les mois d'été.
- Portez une crème de protection solaire. Vous pouvez vous les procurer dans les pharmacies ou au supermarché.
- Les feux en plein air et les barbecues ne sont pas autorisés les jours d'interdiction totale d'allumer des feux. Pour tout renseignement sur les jours d'interdiction totale d'allumer des feux, contactez :

Weather forecasts (Prévisions météorologiques) **1196**

Bureau of Meteorology www.bom.gov.au/weather/

The Royal Life Saving Society Australia www.royallifesaving.com.au

Swim Australia www.swimaustralia.org.au

Kidsafe www.kidsafe.com.au

Les numéros de téléphone suivants peuvent être utiles :

NSW Department of Environment and Climate Change **1300 361 967**

The National Parks and Wildlife Service Website www2.nationalparks.nsw.gov.au/parks.nsf/WebMgmt/HTMLPages+Homepage

Department of Primary Industries **1300 550 474**

Primary Industries website www.dpi.nsw.gov.au/fisheries

Les media

La plupart des marchands de journaux des grands centres commerciaux vendent des journaux dans des langues étrangères, mais s'ils n'ont pas celui que vous voulez vous pouvez leur demander de le commander pour vous.

La chaîne de télévision et les stations de radio **[Special Broadcasting Service \(SBS\)](#)** diffusent des émissions dans les différentes langues de la communauté. Les émissions hebdomadaires sont publiées dans la presse métropolitaine. La liste des stations de radio ethniques se trouve sur le site Internet du National Ethnic and Multicultural Broadcasters' Council (NEMBC). Voici une liste sommaire des stations de radio multilingues:

SBS (Sydney)	1107 KHz (AM) / 97.7 MHz (FM)
SBS (Newcastle & the Hunter)	1413 KHz (AM)
SBS (Wollongong)	1485 KHz (AM)
SBS (Young)	98.7 MHz (FM)
2000 FM (Sydney)	98.5 MHz (FM)
2BFM/2BCR (Sydney)	100.9 MHz(FM)
2MFM Muslim Community Radio (station musulmane) (Sydney)	92.1MHz (FM)

Avant de signer un contrat de prestations de communications, tous les consommateurs doivent vérifier que les prestations pour lesquelles ils s'engagent sont nécessaires en fonction de leurs installations personnelles. Dans certains cas, des personnes ont signé un abonnement de télévision payante croyant que cela était nécessaire pour avoir une réception numérique free-to-air.

L'Internet

Il existe de nombreux programmes qui offrent un accès gratuit ou abordable à l'Internet et une formation à ceux qui autrement ne pourraient pas y avoir accès. Pour plus de renseignements, contactez votre conseil municipal local, votre bibliothèque ou l'école de votre localité (dans les zones rurales et régionales). Les bibliothèques municipales peuvent offrir un service d'accès gratuit à l'internet.

Australian Library Gateway

www.nla.gov.au/libraries

Australian Internet Cafes

www.gnomon.com.au/publications/netaccess/

13 Department of Immigration and Citizenship

Le **Department of Immigration and Citizenship (DIAC)** est votre point de contact pour toutes les questions de visas et de nationalité australienne. De nombreuses informations générales sont aussi disponibles sur les pages internet **Living in Australia** de DIAC, y compris sur l'installation en Australie.

DIAC renseignements **131 881**

DIAC site internet www.immi.gov.au

Living in Australia web pages www.immi.gov.au/living-in-australia

Les bureaux régionaux de DIAC traitent d'un certain nombre de services d'immigration, tels que les visas et les demandes et autorisations de séjour temporaire ou permanent.

DIAC
Ground Floor
9 Wentworth Street
PARRAMATTA NSW 2150

DIAC
Ground Floor
26 Lee Street
SYDNEY NSW 2000

Nationalité australienne

Pour la plupart des résidents permanents, la première démarche pour devenir un citoyen australien consiste à réussir le test de citoyenneté. Pour vous y préparer, vous devrez lire l'ouvrage de référence sur la citoyenneté, qui est disponible sur le site Internet indiqué ci-dessous.

Lorsque vous aurez réussi au test et rempli toutes les autres conditions requises pour acquérir la nationalité australienne, notamment d'avoir vécu en Australie pendant une certaine période et d'être de bonne moralité, vous devrez déposer une demande pour obtenir la nationalité australienne. Si votre demande est acceptée, vous serez invité à assister à une cérémonie de remise de la nationalité. Lors de cette cérémonie, la plupart des personnes adultes convoquées devront prêter serment (Pledge of Commitment) avant de pouvoir devenir des citoyens australiens. Pour plus de renseignements, y compris sur les critères à remplir et les formulaires de demande, allez sur le site :

Citizenship Information Line (en Australie) **131 880**

Citizenship website www.citizenship.gov.au

Quand vous deviendrez un citoyen australien, vous pourrez faire une demande de passeport australien. Si vous conservez la nationalité d'un autre pays en même temps que vous avez la nationalité australienne, vous devez entrer et sortir d'Australie en utilisant votre passeport australien.

Pour les citoyens australiens, il est obligatoire de s'inscrire sur les listes électorales pour voter si l'on a 18 ans ou plus. Vous avez la possibilité de vous inscrire lors de la cérémonie de remise de votre certificat de nationalité. Vous pouvez également vous inscrire lorsque vous avez 17 ans pour être prêt à voter lorsque vous aurez 18 ans.

Les formulaires d'inscription sont à votre disposition dans les bureaux de poste, les bureaux de **Australian Electoral Commission (AEC)** et sur le site de AEC. Il suffit de remplir un formulaire pour être inscrit aux élections fédérales, celles de votre état / territoire et de la plupart des élections du gouvernement local. Chaque fois que vous changez d'adresse, vous devez remplir un nouveau formulaire d'inscription. Des informations complémentaires se trouvent sur le site (y compris dans d'autres langues que l'anglais) ou bien appelez AEC si vous avez des questions.

Resident Return Visas (Visas de retour)

Si vous êtes un résident permanent en Australie et que vous projetez de quitter l'Australie pendant une période provisoire, et vous souhaitez revenir en Australie, il se peut que vous ayez besoin d'un **Resident Return Visa**. Contactez DIAC pour vérifier si vous aurez besoin d'un visa pour revenir en Australie.

Visites de parents en Australie

Pour Des Visites

Les visiteurs doivent faire une demande de visa qui couvre la période totale de leur séjour en Australie. Des conditions particulières s'appliquent à chaque type de visa de visiteur. Contactez le bureau **Australian Overseas Immigration Office** le plus proche pour vous renseigner (voir ci-dessous).

Le système de visa électronique **Electronic Travel Authority (ETA)** est à la disposition des détenteurs de passeport de plus de 30 pays en passant par les agences de voyages et compagnies aériennes homologuées, et dans la plupart des postes diplomatiques australiens. Le système ETA permet aux visiteurs qui viennent en Australie pour une courte durée d'obtenir une autorisation de se rendre en Australie au moment de faire leur réservation. Avec ETA, il n'est pas nécessaire que le voyageur remplisse un formulaire de demande de visa. Des renseignements supplémentaires sont disponibles sur www.eta.immi.gov.au.

Pour Immigrer

Le programme d'immigration en Australie comprend trois catégories principales :

- **Réunion de famille.** Le demandeur doit avoir un parent en Australie qui le parraine.
- **Immigration qualifiée.** Le demandeur doit posséder des qualifications ou des compétences particulières qui contribueront à l'économie ou d'autres secteurs de la vie australienne.
- Programmes **Réfugiés, Humanitaires, Humanitaires spécifiques et Aide spécifique.**

Pour chaque catégorie d'immigration, il existe des conditions strictes que vos parents doivent remplir pour pouvoir immigrer. La législation relative à l'immigration est complexe et change souvent. Par conséquent, il vaut mieux contacter DIAC pour vous renseigner sur votre situation personnelle. Pour de plus amples informations, voyez:

Migrating to Australia

www.immi.gov.au/immigration.htm

La liste des bureaux d'immigration australiens à l'étranger se trouve sur :

www.immi.gov.au/contacts/overseas/index.htm.

14. Gouvernement local et services municipaux

L'Australie possède trois secteurs de gouvernement : au niveau du commonwealth, des états ou des territoires, et des municipalités. Votre municipalité s'occupe de la zone dans laquelle vous vivez et fournit de nombreux services essentiels qui sont accessibles à tous les membres de la communauté locale. Le financement des municipalités s'effectue en large partie avec les impôts locaux payés par les propriétaires fonciers. Il n'est pas nécessaire d'être propriétaire pour avoir accès à ces services.

Services communautaires

Les conseils municipaux mettent souvent des salles polyvalentes à la disposition des groupes communautaires ainsi que des installations sportives, de loisirs ou culturelles. Les municipalités offrent également de nombreuses ressources sociales comme des centres de santé pour les enfants, des centres de garde d'enfants, des travailleurs sociaux, et des services pour les personnes âgées et invalides.

Services multiculturels

De nombreuses municipalités emploient des travailleurs multiculturels ou communautaires qui peuvent vous apporter de l'aide et des conseils précieux lors de votre installation en Australie. Certaines municipalités possèdent des infrastructures aptes à répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées issues de milieux culturels et linguistiques variés.

Bibliothèques

La plupart des municipalités gèrent des bibliothèques auxquelles le public peut adhérer pour emprunter des livres gratuitement. Les bibliothèques possèdent ou peuvent commander des livres écrits dans des langues autres que l'anglais. Vous pouvez avoir accès à l'Internet dans la plupart des bibliothèques.

Autres services

Les mairies entretiennent les routes locales, installent des toilettes publiques et s'assurent que les boutiques et les restaurants respectent correctement les normes sanitaires. Elles contrôlent les développements immobiliers et si vous voulez apporter des modifications à votre propriété foncière vous devez consulter votre mairie pour obtenir une autorisation.

Les municipalités sont responsables de la collecte et du recyclage des ordures ménagères. Renseignez-vous auprès de la mairie ou de vos voisins pour connaître les jours de ramassage.

Renseignements supplémentaires

Rendez visite à votre municipalité ou à votre bibliothèque de quartier pour obtenir d'autres renseignements sur les ressources disponibles dans votre voisinage. Les numéros de téléphone des mairies et leurs adresses sont indiqués dans les [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique dans la section portant le nom de votre localité. Rappelez-vous qu'ils sont les experts en matière de vie locale ! Des informations sur le gouvernement local sont également disponibles sur le site Internet www.gov.au/.