



**Australian Government**

---

**Department of Immigration and Citizenship**

# S'installer en Australie

Bienvenue à

## South Australia

Français

French

Novembre 2007

# Introduction.

Bienvenu en Australie et en particulier en Australie méridionale.

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. 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)).

Ce fascicule s'adresse à tous les futurs immigrés et les immigrés récemment arrivés en Australie avec un accent particulier sur les immigrés permanents. Il sera toujours difficile de s'assurer que les renseignements donnés 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 recevoir toute l'assistance décrite.

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 en consultant les pages 'Living in Australia' sur le site [www.immi.gov.au/living-in-australia](http://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 !

**Date de publication :** 1<sup>er</sup> novembre 2007

**Numéros de téléphone :** Les numéros de téléphone commençant par 1800 correspondent à des appels gratuits si vous appelez à partir d'un téléphone individuel et sont facturés au même tarif qu'un appel local si vous appelez à partir 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 depuis l'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 Ministère de l'Immigration et de la Citoyenneté (le ministère) 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 ministère 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

<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Ce qu'il faut faire rapidement après l'arrivée</b> .....	<b>5</b>
A. Demandez un Tax File Number (inscription aux impôts).....	5
B. Enregistrez-vous auprès de Medicare et envisagez de prendre une assurance maladie privée .....	6
C. Ouvrez un compte bancaire.....	7
D. Inscrivez-vous à Centrelink (agence pour l'emploi et caisse d'allocations) .....	7
E. Contactez le Bureau de Santé.....	8
F. Inscrivez-vous à des cours d'Anglais.....	8
G. Inscrivez vos enfants dans une école.....	8
H. Faire une demande de permis de conduire .....	9
<b>2 Assistance en langue anglaise</b> .....	<b>10</b>
Les services de traduction et d'interprétation.....	10
Cours d'anglais pour adultes.....	11
<b>3 Services d'urgence</b> .....	<b>13</b>
Police.....	13
Ambulance .....	13
Pompiers .....	14
Autres numéros d'urgence .....	14
<b>4 Où demander de l'aide</b> .....	<b>15</b>
Adult Migrant English Programme (AMEP) .....	15
Centres de ressources et Agences de services aux immigrants.....	15
Organisations ethniques et communautaires .....	15
Services pour les jeunes .....	19
Aide judiciaire .....	19
Violence.....	20
Droits des consommateurs.....	20
Municipalité locale .....	21
Australian Government Regional Information Service (AGRIS).....	21
Aide d'urgence .....	21
Rechercher des proches .....	22
Consultation téléphonique en cas de détresse .....	22
Conseils matrimoniaux ou pour d'autres relations .....	22
Conseil psychologique suite à des tortures ou des traumatismes .....	23
Services financiers .....	23
Assistance Impôts .....	24
<b>5 La loi et les coutumes australiennes</b> .....	<b>25</b>
Responsabilités et valeurs .....	25
Égalité et anti-discrimination .....	25
Délits criminels .....	26
Conduite.....	28
Drogues, tabagie et alcool.....	28
L'environnement.....	29
Le bruit .....	29
Animaux .....	29
Rencontres et communication.....	29
Comportement poli .....	30
Vêtements .....	30
Expressions australiennes courantes.....	31
<b>6 Logement</b> .....	<b>32</b>

Location d'une maison particulière ou d'un appartement.....	32
Droits et responsabilités des locataires.....	32
Achat d'une maison ou d'un appartement.....	33
Habitat social.....	33
Logement d'urgence.....	34
Services essentiels au ménage.....	34
<b>7 Emploi.....</b>	<b>36</b>
La recherche de travail.....	36
Les services de Job Network.....	36
Renseignements complémentaires.....	37
Ministère de la formation des adultes, de l'emploi, de la science et de la technologie.....	38
Qualifications.....	38
Conditions de travail (droits des employeurs et des employés).....	39
Superannuation (fonds de retraite).....	40
Imposition.....	40
<b>8 Sécurité sociale.....</b>	<b>42</b>
Paiements de Centrelink.....	42
Délais de carence.....	42
Allocations d'aide aux familles.....	43
Jeunes personnes.....	44
Nommer un intermédiaire pour communiquer avec Centrelink ou Family Assistance Office.....	44
Droits et responsabilités.....	44
Agents des services multiculturels de Centrelink.....	45
Renseignements complémentaires.....	45
<b>9 Transport.....</b>	<b>47</b>
Transports en commun.....	47
Véhicules particuliers.....	48
<b>10 Education et garde d'enfants.....</b>	<b>49</b>
Garde d'enfants.....	49
Les écoles.....	50
Les enfants qui ne parlent pas l'anglais.....	51
Interprètes.....	51
Inscription.....	51
Formation professionnelle.....	52
Universités.....	52
<b>11 Le système de santé.....</b>	<b>53</b>
Medicare.....	53
La carte de réduction Centrelink.....	53
Assurance médicale privée.....	53
Assistance médicale.....	54
Community Health Centres (les dispensaires).....	56
Santé mentale.....	56
Infrastructures pour les personnes issues de divers milieux culturels et linguistiques.....	56
Immunisation.....	56
Services dentaires.....	57
Accès aux Soins pour Personnes Agées.....	57
Renseignements complémentaires.....	58
<b>12 Loisirs et media.....</b>	<b>59</b>
Activités en plein air.....	59
Les media.....	59
L'Internet.....	60
<b>13 Department of Immigration and Citizenship.....</b>	<b>61</b>
Nationalité.....	61

Resident Return Visas (Visas de retour) .....	62
Visites de parents en Australie .....	62
<b>14 Gouvernement local et services municipaux .....</b>	<b>63</b>
Services communautaires .....	63
Services multiculturels .....	63
Bibliothèques .....	63
Autres services .....	63
Renseignements supplémentaires .....	64

# 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 CONTROLE



- 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.** Toute personne qui perçoit un revenu en Australie doit avoir un **Tax File Number** (TFN) (numéro d'enregistrement aux impôts). Les revenus comprennent les gages ou le salaire obtenu en faisant un travail, l'argent résultant d'investissements, et les paiements versés par le gouvernement.

#### 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	<a href="#">Online individual TFN registration</a>
En personne	<a href="#">ATO shopfront locations</a> <a href="#">Centrelink shopfront locations</a>
Site ATO	<a href="http://www.ato.gov.au">www.ato.gov.au</a>

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, les subventions pour les soins à domicile et les médicaments subventionnés.

Medicare a compilé un **Information Kit** (kit de renseignements) qui est traduit dans 18 langues différentes. 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.

### INSCRIPTION A MEDICARE

Pour vous inscrire à 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, votre numéro de carte Medicare vous sera communiqué et votre carte vous parviendra par courrier environ 3 semaines plus tard. Dans la plupart des cas, vous paierez les prestations médicales et recevrez un remboursement pour 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](#)

Medicare Office  
30 Currie Street  
ADELAIDE SA 5000

**Kit d'informations sur Medicare**

[Information Kit](#)

(disponibles dans d'autres langues que l'anglais)

**Site de Medicare**

[www.medicareaustralia.gov.au](http://www.medicareaustralia.gov.au)

En complément à Medicare, il existe aussi de nombreuses possibilités de souscrire à des fonds d'assurances médicales privées qui offrent des options qui couvrent les services non assurés par Medicare, comme les soins dentaires, les soins optiques, le transport par ambulance. Pour trouver un fond d'assurance privée approprié, recherchez dans « Private health insurance » des [Yellow Pages](#) de l'annuaire téléphonique.

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

## 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](http://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.

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	<a href="#">Centrelink offices</a>
Site de Centrelink	<a href="#">Welcome to Centrelink</a> <a href="http://www.centrelink.gov.au">www.centrelink.gov.au</a>

### 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'examen 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.

Les cours de langue anglaise destinés aux nouveaux arrivants en Australie sont assurés par le **Adult Migrant English Programme (AMEP)**. En tant que nouveau résident, vous pouvez bénéficier de 510 heures maximum d'apprentissage gratuit de la langue anglaise (des heures de cours supplémentaires peuvent être attribuées à ceux qui ont immigré pour raison humanitaire. AMEP offre différentes options d'apprentissage adaptées à des circonstances particulières. **Inscrivez-vous le plus rapidement possible** sinon vous risquez de perdre votre droit à ces cours. 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.

En Australie méridionale, les Centres de Service Client (Customer Service Centres) de **Transport SA** sont chargés de la délivrance des permis de conduire et de l'immatriculation des véhicules à moteur. Il y a possibilité de tester les connaissances et la compréhension du code de la route d'Australie méridionale dans 24 langues autres que l'anglais.

Il vous est également possible de contacter le bureau du Centre de Service Clients le plus proche de votre domicile dont vous trouverez les coordonnées dans les Pages Blanches de l'annuaire téléphonique dans la section 'Transport SA'.

**Transport SA**

**13 1084**

**EDS Centre**

108 North Terrace

ADELAIDE SA 5000

Website: [www.transport.sa.gov.au](http://www.transport.sa.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

### Les services de traduction et d'interprétation

#### INTERPRETATION

Si vous ne pouvez ni parler ni comprendre l'anglais, vous devrez vous adresser à une agence gouvernementale, leur demander de contacter un interprète par téléphone pour vous aider à communiquer avec cette agence. En général, l'interprétation sera assurée par téléphone mais si cela s'avère nécessaire, les agences du gouvernement peuvent organiser la présence d'un interprète dans leurs locaux. Les frais liés à l'interprète sont assurés par l'agence. Avant d'appeler, vérifiez les heures d'ouverture de l'agence gouvernementale que vous voulez contacter.

Si vous avez des difficultés à comprendre les systèmes de répondants automatiques des agences du gouvernement, appelez directement les bureaux du **Translating and Interpreting Service (TIS)** qui vous apporteront leur aide.

TIS a une liste d'interprètes dans la plupart des langues. Vous pouvez téléphoner au service d'interprétation TIS 24h/24 et 7 jours/semaine, pour le prix d'un appel local.

**Translating and Interpreting Service (TIS)**

**131 450**

**TIS website**

[www.immi.gov.au/tis](http://www.immi.gov.au/tis)

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](http://www.centrelink.gov.au)

#### 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/](http://www.naati.com.au/)

TIS accueille favorablement les demandes des résidents permanents et des citoyens australiens désireux d'être employés comme interprètes contractuels, afin d'offrir leurs services aux membres de la communauté australienne qui s'expriment dans d'autres langues que l'anglais. Si vous possédez des compétences bilingues d'un bon niveau en anglais et dans une autre langue, vous penserez peut-être à proposer vos services comme interprète contractuel auprès de TIS. Pour plus d'informations, contactez TIS au 131 450 pour obtenir des renseignements sur les conditions de recrutement et de travail des interprètes.

## Cours d'anglais pour adultes

### ADULT MIGRANT ENGLISH PROGRAMME (AMEP)

Il est possible que vous ayez droit à des cours d'anglais dans le cadre de **Adult Migrant English Programme (AMEP)**. La plupart des immigrants permanents adultes ont droit à un maximum de 510 heures de cours. Les personnes arrivant comme réfugiés ou pour raison humanitaire, de moins de 25 ans, qui possèdent un bas niveau d'éducation peuvent dans certains cas suivre un maximum de 910 heures d'enseignement de la langue anglaise, tandis que ceux qui ont plus de 25 ans ont parfois la possibilité de suivre un maximum de 610 heures d'enseignement.

Pour savoir si vous avez droit à ces cours et pour vous inscrire auprès de AMEP, vous pouvez contacter le prestataire de services AMEP de votre localité (voir les coordonnées ci-dessous).

**Vous devez vous inscrire dans les 3 mois** suivant votre arrivée en Australie ou après avoir obtenu la résidence permanente et commencer les cours pendant la première année, ou vous risquez de perdre ce droit aux cours. Une fois inscrit, vous avez parfois la possibilité de reporter à une date ultérieure le début de vos études si vous avez besoin de vous occuper tout d'abord d'obligations familiales, professionnelles ou autres. Il est recommandé de commencer les cours AMEP le plus tôt possible car ils vous permettront d'apprendre l'anglais de base dont vous aurez besoin pour être un membre à part entière de la communauté australienne.

Votre prestataire de services AMEP de votre localité peut vous apporter son aide de différentes façons. Il peut vous donner des conseils sur la meilleure méthode d'apprendre l'anglais dans votre cas, et organiser une garde d'enfants gratuite pour vos enfants qui ne sont pas d'âge scolaire pendant que vous assistez à vos cours. Il a la possibilité de vous obtenir l'autorisation de reporter le début de vos cours en cas de besoin pour des raisons familiales ou professionnelles. Votre prestataire de services vous conseillera quel programme sera le mieux adapté à vos besoins en tenant compte de votre situation professionnelle et familiale et de votre niveau d'anglais. Il est également en mesure de vous aider à planifier des études ultérieures.

Les services AMEP offrent de nombreuses possibilités de formation. Il existe des cours à temps complet ou partiel dispensés dans des établissements et des lieux divers, y compris dans les zones rurales et régionales. Vous pouvez aussi étudier à domicile, en suivant un programme d'enseignement par correspondance.

#### **Adelaide CBD**

Adelaide's English Language and  
Employment Centre for Migrants  
LM Training Specialists Pty Ltd  
Level 1, 68 Grenfell Street  
ADELAIDE SA 5000  
Tel: **(08) 8223 5989**  
Fax: (08) 8223 5998

#### **South Australia (Centre d'Adelaide et dans tout l'état)**

TAFE SA English Language  
Services  
5th Floor, Renaissance Centre  
127 Rundle Mall  
ADELAIDE SA 5000  
Tel: **(08) 8226 6555**  
Fax: (08) 8226 6882

Les centres de ressources pour les immigrés et les agences de services aux immigrés (Migrant Resource Centres et 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.

### **PROGRAMME DE LANGUE, ALPHABETISATION ET CALCUL (LLNP)**

Il se peut que vous remplissiez les conditions pour participer à **Language, Literacy and Numeracy Programme** (LLNP) lorsque vous avez déjà terminé un cours AMEP ou que vous ne pouvez pas bénéficier des services de l'AMEP. Le programme LLNP comprend un apprentissage à l'écriture, l'élocution, l'écoute, la lecture, 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. Voir le Chapitre 7, *Emploi*.

**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](http://www.centrelink.gov.au/internet/internet.nsf/services/literacy_numeracy.htm)

### **AUTRES POSSIBILITES DE COURS D'ANGLAIS**

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

# 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), ne raccrochez surtout pas. L'interprète du TIS 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 déjouer 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 perçoivent 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 couvrira les frais. Voir le Chapitre 11, *Le système de santé*.

**SA Ambulance Service**

**1300 136 272**

## 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

### Adult Migrant English Programme (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*.

### Centres de ressources et Agences de services aux immigrés

Dans les **Migrant Resource Centres (MRC)** (centres de ressources pour les immigrés) et **Migrant Service Agencies (MSA)** (agences de services aux immigrés), 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. Consultez la liste ci-dessous pour trouver 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 :

**The Migrant Resource Centre of  
South Australia Inc (MRCSA)**

59 King William Street

ADELAIDE SA 5000

Tel: (08) 8217 9500

Fax: (08) 8217 9555

Email: [admin@mrdsa.com.au](mailto:admin@mrdsa.com.au)

Website: [www.mrdsa.com](http://www.mrdsa.com)

### 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 souhaiterez 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.

Le Department of Immigration and Citizenship (DIAC) a introduit le programme **Settlement Grants Program (SGP)** qui a commencé le 1<sup>er</sup> juillet 2006 et remplace le projet Community Settlement Services Scheme (CSSS).

Les organisations subventionnées dans le cadre du SGP offrent des services d'aide à l'installation aux personnes arrivées récemment pour raison humanitaire, aux migrants de la filière familiale qui ont un bas niveau de compétence en anglais, aux personnes qui sont à la charge de migrants qualifiés habitant dans des zones rurales et régionales et ont un bas niveau de compétence en anglais. Les subventions s'appliquent à des projets destinés à aider les clients habilités à acquérir leur indépendance 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 coordonnées sont disponibles sur

[www.immi.gov.au/living-in-australia/delivering-assistance/settlement-grants/](http://www.immi.gov.au/living-in-australia/delivering-assistance/settlement-grants/)

Afin de faciliter vos démarches, consultez la liste ci-dessous :

**Aboriginal Catholic Ministry -  
The Otherway Centre**  
185 Pirie Street  
ADELAIDE SA 5000  
Tel: 8232 1001

Services d'informations, de référent et assistance individuelle pour la communauté afgane en zone métropolitaine et régionale de SA

**African Communities Council of SA  
Inc.**  
59 King William Street  
ADELAIDE SA 5000  
Tel: 8217 9500

Service d'aide à l'installation pour les Africains de la métropole d'Adelaide.

**Migrant Resource Centre of SA Inc.**  
59 King William Street  
ADELAIDE SA 5000  
Tel: 8217 9500

Développement des compétences locales parmi les jeunes issus des communautés africaines et du Moyen Orient habitant le SA.

Services d'aide à l'installation pour les arrivants dans le cadre humanitaire et de réunion de famille qui ont un bas niveau d'anglais.

**Multicultural Youth South Australia  
Inc.**  
28 Hindley Street  
ADELAIDE SA 5000  
Tel: 8212 0085

Assistance individuelle, développement des compétences locales et défense juridique pour les jeunes de diverses origines ethniques de la métropole d'Adelaide.

**Australian Refugee Association Inc.**  
304 Henley Beach Road  
UNDERDALE SA 5032  
Tel: 8354 2951

Développement des compétences locales, assistance individuelle & défense juridique pour les arrivants réfugiés post IHSS et à leurs communautés en SA.

Assistance individuelle et développement des compétences locales pour les immigrants soudanais d'Adelaide.

Développement des compétences locales et services de référent pour les Soudanais de la région métropolitaine de SA.

Informations, référent, assistance individuelle et développement des compétences locales pour les femmes africaines dans la métropole d'Adelaide.

**Coober Pedy Multicultural Forum Inc.**  
GPO Box 584  
COOBER PEDY SA 5723  
Tel: 8672 3299

Informations, assistance et défense juridique pour les nouveaux immigrants avec un bas niveau d'anglais, à Coober Pedy

**Limestone Coast Multicultural Network**  
PO Box 2422  
MOUNT GAMBIER SA 5090  
Tel: 8724 7628

Services d'aide à l'installation pour les personnes à charge d'immigrants qualifiés, avec un bas niveau d'anglais, pour la famille et les immigrants relevant du cadre humanitaire dans la région du Sud-Est de SA.

**Murraylands Regional Development Board**  
137 Adelaide Road  
MURRAY BRIDGE SA 5253  
Tel: 8535 7170

Services d'aide à l'installation pour les personnes à charge qualifiées avec un bas niveau d'anglais dans Murraylands.

**Muslim Women's Association of SA Inc.**  
PO Box 3294  
ADELAIDE SA 5000  
Tel: 8212 0800

Informations, référent et défense juridique pour les femmes musulmanes et leur famille, en SA.

**Overseas Chinese Association of South Australia Inc.**  
110 Crittenden Road  
FINDON SA 5023  
Tel: 8445 7355

Développement des compétences, élargissement local et services de soutien aux Chinois et autres immigrants dans Adelaide.

Services d'aide à l'installation pour les petites communautés et celles qui émergent, et pour les immigrants relevant du cadre humanitaire, dans les régions Ouest, Sud, Est de la métropole d'Adelaide et dans les zones régionales.

**Lutheran Church of Australia - SA / NT District**

5 Marchand Street  
MURRAY BRIDGE SA 5253  
Tel: 8269 9300

Défense juridique et accès à l'autonomie des communautés africaine et du Moyen-Orient dans le nord, l'ouest et l'est d'Adelaide.

Renforcement de l'autonomie pour les petites communautés et celles qui émergent – d'Afrique de l'ouest, du Soudan, d'Afrique centrale et d'Afghanistan – dans la région métropolitaine du nord, de l'est et de l'ouest d'Adelaide.

5 Marchand Street  
MURRAY BRIDGE SA 5253  
Tel: 8404 7391

Services d'aide à l'installation pour les arrivants africains et afghans relevant du cadre humanitaire, et les dépendants à charge qualifiés avec un bas niveau d'anglais, dans la région de MurrayBridge.

**Middle Eastern Communities Council of South Australia Inc.**

59 King William Street  
ADELAIDE SA 5000  
Tel: 8217 9500

Assistance individuelle, informations, ressources et développement des compétences pour la communauté du Moyen-Orient à Adelaide.

**Vietnamese Community in Australia SA Chapter Inc.**

POBOX 180  
KILKENNY SA 5009  
Tel: 8447 8821

Informations sur l'assistance individuelle, référent et défense juridique pour les jeunes Vietnamiens à Adelaide.

Services d'informations, de référent et défense juridique pour la communauté vietnamienne de SA.

**Riverland Multicultural Forum**

23 Wilson Street  
BERRI SA 5343  
Tel: 8582 2288

Informations, soutien et défense juridique pour les immigrés de la région Riverland.

**Survivors of Torture & Trauma Assistance & Rehabilitation Service**

12 Hawker Street  
BOWDEN SA 5007  
Tel: 8346 5433

Services d'assistance individuelle pour les arrivants relevant du cadre humanitaire (survivants de tortures et traumatismes) à Adelaide.

En Australie méridionale, le Consortium **South Australian Multicultural Settlement Services Consortium (SAMCSS)** (Services multiculturels d'installation en Australie méridionale), dirigé par le **Migrant Resource Centre of South Australia (MRCSA)** (Centre de ressources des immigrés en Australie méridionale), est engagé pour assurer des services d'installation aux arrivants relevant du programme humanitaire. Les services pour lesquels SAMCSS est engagé concernent :

- La coordination des études de cas, les renseignements et les lettres de référence, y compris le soutien des proposant
- La réception et l'assistance à l'arrivée
- Les services d'hébergement, y compris l'organisation de l'hébergement et des articles ménagers
- Les services de conseil psychologique de courte durée, pour les victimes de torture et de traumatismes
- La prise de position et le développement d'une prise de conscience dans la collectivité, dont le but est de soutenir l'action des agences traditionnelles pour qu'elles puissent répondre aux besoins des arrivants accueillis pour raisons humanitaires.
- Assistance bénévole

## 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](http://www.kidshelp.com.au)

**The Source**

[www.thesource.gov.au](http://www.thesource.gov.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.

[Legal Services Commission of South Australia](#)

**1300 366 424**

82-98 Wakefield Street

ADELAIDE SA 5000

Pour obtenir une aide juridique concernant la sécurité sociale :

[Welfare Rights Centre \(South Australia\) Inc](#)

**8226 4123**

220 Victoria Square

ADELAIDE SA 5000

## 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*.

<b>CAPS website</b>	<a href="http://www.childabuseprevention.com.au">www.childabuseprevention.com.au</a>
<b>Child Abuse Prevention Services (CAPS)</b> (Appel gratuit 24h/ 24)	<b>1800 688 009</b>
<b>Violence Against Women</b> (Aide 24 h / 24)	<b>1800 200 526</b>
<b>Violence Against Women website</b> (dont informations dans d'autres langues que l'anglais)	<a href="http://www.australiasaysno.gov.au">www.australiasaysno.gov.au</a>
<b>Child Abuse Prevention Service</b>	<a href="http://www.childabuseprevention.com.au">www.childabuseprevention.com.au</a>
<b>The Domestic Violence Crisis Services Inc.</b> (aide d'urgence contre la violence conjugale)	<b>1300 782 200</b>
<b>Domestic Violence Service Inc</b>	<b>8255 3622</b>
<b>Domestic Violence Helpline</b>	<b>1800 800 098</b>

## Droits des consommateurs

Dans chaque état et territoire, il existe un bureau du gouvernement qui traite de problèmes rencontrés par les consommateurs, et d'éthique commerciale. En Australie méridionale (SA), le bureau du Consommateur et des Affaires Commerciales ([Office of Consumer and Business Affairs](#)) prodigue des conseils aux consommateurs qui rencontrent des difficultés auprès des commerçants en raison de produits ou de service défectueux. Il fournit des indications sur les garanties et les remboursements, et il contrôle aussi la sécurité des produits.

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 :

<b>Australian Communications and Media Authority</b> (Freecall)	<b>1800 226 667</b>
<b>TTY</b> (pour les malentendants et muets)	<b>(03) 9963 6948</b>
<b>ACMA website</b>	<a href="http://www.acma.gov.au">www.acma.gov.au</a>

**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 inéquitables sur le marché, et de sécurité des produits.

Voici quelques numéros que vous pouvez appeler :

<a href="#"><u>Australian Competition &amp; Consumer Commission</u></a>	1300 302 502
<a href="#"><u>Commonwealth Ombudsman</u></a>	1300 362 072
<a href="#"><u>Advertising Standards Bureau</u></a>	(02) 6262 9822
<a href="#"><u>Banking and Financial Services Ombudsman</u></a>	1300 780 808
<a href="#"><u>Credit Union Dispute Resolution Centre</u></a>	1300 780 808
<a href="#"><u>Financial Industry Complaints Service</u></a>	1300 780 808
<a href="#"><u>Insurance Ombudsman Service</u></a>	1300 780 808
<a href="#"><u>Financial Co-operative Dispute Resolution Scheme</u></a>	1300 139 220
<a href="#"><u>Private Health Insurance Ombudsman</u></a>	1800 640 695
<a href="#"><u>Superannuation Complaints Tribunal (SCT)</u></a>	1300 780 808
<a href="#"><u>Telecommunications Industry Ombudsman</u></a>	1800 062 058
<a href="#"><u>Office of Consumer and Business Affairs SA</u></a>	8204 9777
<a href="#"><u>South Australian Ombudsman</u></a>	8226 8699
En dehors de la zone métropolitaine d' Adelaide	1800 182 150

## 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 localité. (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 :

<b>Australian Government Regional Information Service</b>	<b>1800 026 222</b>
<b>AGRIS Regional Entry Point website</b>	<a href="http://www.regionalaustralia.gov.au"><u>www.regionalaustralia.gov.au</u></a>

## 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**  
Tel: 8211 6152  
Website: [www.vinnies.org.au](http://www.vinnies.org.au)

**The Salvation Army**  
Tel: 8379 9388, 8277 0199  
Website: [www.salvos.org.au](http://www.salvos.org.au)

**The Smith Family**  
Tel: 8224 1400  
Website: [www.smithfamily.com.au](http://www.smithfamily.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, les autres agences gouvernementales comme ARA, les organisations religieuses ou la municipalité locale pour découvrir ce qui est disponible dans votre quartier.

## 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**  
Red Cross House  
207 – 217 Wakefield Street  
ADELAIDE SA 5000  
Tel: 8100 4500 ou 1800 246 850  
Website: [www.redcross.org.au](http://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](http://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**  
**Appels de la campagne** **1800 182 325**  
55 Hutt Street  
ADELAIDE SA 5000  
**Relationships Australia website** [www.relationships.com.au](http://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](http://www.menslineaus.org.au)

## Conseil psychologique suite à des tortures ou des traumatismes

Le **Survivors of Torture and Trauma Assistance and Rehabilitation Service (STTARS)**, offre des conseils psychologiques et un soutien aux victimes de tortures et traumatismes.

Ce service n'a aucune affiliation politique ou religieuse et il est gratuit et confidentiel.

L'agence organise les services d'interprètes.

**STTARS**

**8346 5433**

**Website**

[www.sttars.org.au/](http://www.sttars.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/](http://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](http://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.

## **EDUCATION DES CONSOMMATEURS ET CONSEILS POUR ETABLIR UN BUDGET**

Le Centre de ressources pour les immigrés et certaines agences d'aide aux immigrés offrent leur assistance aux clients pour gérer et planifier leurs finances.

Le Department of Family and Communities peut aussi donner des conseils financiers. Si vous vous trouvez dans une situation financière difficile, demandez de l'aide immédiatement.

Pour savoir où se trouve le bureau du Family and Communities le plus proche, appelez le **(08) 8226 8800**.

## **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 bureaux d'imposition ATO après le 30 juin et avant 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<sup>er</sup> juillet au 31 octobre. Pour 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 43 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 200 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 autrui, 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 d'avoir de la loyauté envers l'Australie, de soutenir notre mode de vie démocratique et ses valeurs fondamentales. Ces valeurs comprennent le respect de la loi, de la liberté et la dignité de chaque individu, de l'égalité des hommes et des femmes, et de faire preuve de tolérance, d'équité et de compassion envers les individus 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 loi Anti-Discrimination Act, personne ne doit être moins bien traitée 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 :

<b>Harmony Day</b>	<b>1800 331 100</b>
<b>Funded community projects</b>	<b>1800 782 002</b>
<b>Living in Harmony</b>	<a href="http://www.harmony.gov.au">www.harmony.gov.au</a>

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

<b>Human Rights &amp; Equal Opportunity Commission</b>	<b>1300 369 711</b>
<b>TTY</b> (pour les malentendants et muets)	<b>1800 620 241</b>
<b>HREOC website</b> (dont renseignements dans d'autres langues que l'anglais)	<a href="http://www.hreoc.gov.au">www.hreoc.gov.au</a>

## 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](http://www.apmab.gov.au/pubs/PoliceGuide.html) (disponible en 8 langues).

<b>Australasian Police Multicultural Advisory Bureau</b>	<b>(03) 9603 8341</b>
<b>APMAB website</b> (dont renseignements dans d'autres langues que l'anglais)	<a href="http://www.apmab.gov.au">www.apmab.gov.au</a>

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.

Si vous avez été témoin d'un délit criminel ou que vous détenez des informations qui puissent aider à résoudre un crime, contactez :

<b><a href="#">Crime Stoppers</a></b>	<b>1800 333 000</b>
---------------------------------------	---------------------

## VIOLENCE CONJUGALE OU FAMILIALE

Comme 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](http://www.australiasaysno.gov.au)

**The Domestic Violence Crisis Services Inc.** **1300 782 200**

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

**Men's Line Australia website** [www.menslineaus.org.au](http://www.menslineaus.org.au)

Les enfants sont protégés par la loi contre tous les sévices physiques, sexuels et émotionnels, les carences de soins et la violence, tant à la maison qu'à l'école. Les individus déclarés coupables de ces délits sont punis par la loi. Si vous-même, ou quelqu'un que vous connaissez, a besoin d'être protégé contre des actes violents ou des sévices, veuillez contacter la police ou les services de protection des enfants **Child Abuse Prevention Service** (Voir le Chapitre 3, *Services d'urgence*), ou demandez de l'aide auprès de l'une des organisations de la liste du Chapitre 4, *Où demander de l'aide*.

**Child Abuse Prevention Service (CAPS)** **1800 688 009**

(Appel gratuit 24h/ 24)

**CAPS website** [www.childabuseprevention.com.au](http://www.childabuseprevention.com.au)

**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 qui n'a pas l'âge légal et les sanctions peuvent être importantes à l'encontre de toute personne qui enfreint la loi. **Dans le SA, l'Age de consentement est à 17 ans** pour les hommes et les femmes. Cette loi protège les jeunes enfants de toute exploitation.

Vous pourrez obtenir d'autres indications sur l'âge de consentement en parlant avec un médecin ou en contactant une clinique spécialisée dans les questions sexuelles, une clinique de planning familial, ou l'une des organisations citées ci-dessous :

**Sexual Health Information Networking & Education** **8431 5177**

(information et éducation en santé sexuelle)

**Sexual Health Hotline** **1800 188 171**

**Child and Youth Health** **1300 131 719**

(santé des enfants et de la jeunesse)

## 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 vous conformez pas aux 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. Il y a des ceintures de sécurité (aussi appelées 'restraints') dans toutes les voitures pour les adultes et les enfants plus âgés. Il faudra vous procurer des dispositifs de sécurité (restraints) approuvés par le gouvernement pour les jeunes enfants et les bébés. La loi stipule que tous les passagers dans votre voiture doivent utiliser une ceinture de sécurité ou un dispositif de sécurité correct pour les enfants et si vous êtes impliqué dans un accident vous devez le signaler tout de suite à la police.

Les lois sont particulièrement sévères en ce qui concerne les vitesses limitées 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**

**1300 131 340**

**Website**

[www.dasc.sa.gov.au](http://www.dasc.sa.gov.au)

## 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](http://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.

## 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)**

**8231 6931**

**RSPCA website**

[www.rspca.org.au](http://www.rspca.org.au)

## 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** : abbréviation 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, appelé "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.

## Location d'une maison particulière ou d'un appartement

Vous pouvez louer une maison ou un appartement en vous adressant 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 logements à louer disponibles.

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 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](#).

## Droits et responsabilités des locataires

Lorsque vous louez une propriété, vous avez certains droits relatifs aux inspections que le propriétaire veut effectuer, aux augmentations du loyer ou lorsqu'il vous demande de quitter les lieux, et bien d'autres droits encore.

Vous avez également certaines responsabilités que vous devez connaître.

Pour obtenir des renseignements et des conseils sur les droits et les responsabilités des locataires qui louent une propriété privée, contactez :

**Office of Consumer and  
Business**

**Affairs - Tenancies**

Level 1

91-97 Grenfell Street

ADELAIDE SA 5000

Tel: 8204 9544

Website:

[www.ocba.sa.gov.au/tenancies](http://www.ocba.sa.gov.au/tenancies)

Si vous ne vivez pas dans Adelaide, vous pouvez trouver l'emplacement de votre bureau régional le plus proche en téléphonant au 13 1882.

## **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).

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.**

## **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.

### **SERVICES DE LOGEMENT DE SOUTH AUSTRALIA**

Housing SA offre un certain nombre de services pour les personnes nécessitant une aide au logement, et possède un réseau de bureaux régionaux dans tout l'état.

Pour savoir où se trouve le bureau Housing SA le plus proche de vous, contactez le Centre du Service Clientèle au 131 299.

### **PROGRAMME D'AIDE A LA LOCATION DANS LE SECTEUR PRIVE (PRAP)**

En Australie méridionale, vous devez vous acquitter d'une caution et de deux semaines de loyer payées en avance pour obtenir une location dans le secteur privé. Si vous êtes habilité, Housing SA peut régler la caution de garantie au propriétaire (ou agent immobilier). Dans certains cas, vous pouvez également bénéficier d'une aide pour régler le loyer d'avance. Housing SA peut aussi vous offrir une aide financière pour les arriérés de paiement du loyer mais n'offre aucune aide pour le gas, l'électricité, le téléphone, la nourriture, les vêtements ou les meubles.

Si vous avez des difficultés à trouver un logement à louer dans le secteur privé, vous pourrez peut-être bénéficier d'une aide auprès d'un bureau de liaison : Private Rental Liaison Service.

Pour obtenir des renseignements sur le programme d'aide à la location, PRAP ou du bureau de liaison, contactez le Centre du Service Clientèle au 131 299 ou rendez-vous sur le site [www.housing.sa.gov.au](http://www.housing.sa.gov.au).

## **LOUER UN LOGEMENT**

L'agence Housing SA assigne des logements locatifs aux personnes à revenus faibles qui résident dans la région métropolitaine et dans certaines villes de la campagne en Australie méridionale. Si vous faites une demande de logement locatif, vous devrez satisfaire à certains critères avant d'être placé sur la liste d'attente. Vos revenus, biens, besoins en logement et circonstances seront un facteur décisif pour vous placer sur la liste d'attente. En général, les maisons sont offertes en respectant l'ordre chronologique d'inscription et il existe normalement une longue liste d'attente pour trouver un logement, mais le délai d'attente variera selon le lieu où vous voulez vivre, la taille du ménage et l'urgence de vos besoins en logement. Une offre sera faite tout d'abord aux personnes dont les besoins sont jugés comme étant de la plus grande urgence.

## **Logement d'urgence**

Si vous pensez avoir un besoin urgent de logement, Housing SA pourra peut-être vous aider en vous apportant un soutien initial et en vous dirigeant vers les services appropriés tels que des foyers d'hébergement. Si vous pensez avoir un besoin urgent d'hébergement, contactez le Centre de service clientèle au 13 1299 ou le numéro d'aide d'urgence, Crisis Care Help Line au 131611.

## **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.

Il y a plusieurs distributeurs d'électricité en Australie méridionale. Nous vous conseillons de vérifier dans les pages jaunes -'[Yellow Pages](#)'- aux sections 'Electricity Distributors' et 'Gas Suppliers'.

Voici certains des fournisseurs les plus importants :

### **ELECTRICITE**

<a href="#">TXU</a>	<b>13 34 66</b>
<a href="#">Origin Energy</a>	<b>13 21 14</b>
<a href="#">Energy Australia</a>	<b>13 88 08</b>

## GAZ

[AGL](#)

13 12 45

## EAU

[United Water](#)

8301 2700

**Service Difficulties** (problèmes d'approvisionnement)

8381 0300

**Account Enquiries** (renseignements sur l'abonnement)

1300 650 950

## 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](http://www.tio.com.au/publications/FactSheets.htm)

## La recherche de travail

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** 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** regroupant 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 afin de vous assurer que votre recherche d'emploi est appropriée, surtout si vous avez des difficultés à obtenir un entretien.

### Coordonnées de Centrelink

<b>Job Search Information Line</b>	<b>13 6268</b>
<b>Assistance dans d'autres langues que l'anglais</b>	<b>13 1202</b>
<b>En personne dans les bureaux</b>	<a href="#">Office locations</a>
<b>Site internet</b>	<a href="http://www.centrelink.gov.au">www.centrelink.gov.au</a>

## Les services de Job Network

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

- **Job 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.
- **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](http://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 indiqué dans la section 'Centrelink' des Pages Blanches de l'annuaire téléphonique et sur le site Internet de Centrelink.

## Renseignements complémentaires

**New Apprenticeships** **13 38 73**  
**Website** [www.newapprenticeships.gov.au](http://www.newapprenticeships.gov.au)  
**Workplace website** [www.workplace.gov.au](http://www.workplace.gov.au)  
**Australian Jobsearch website** [www.jobsearch.gov.au](http://www.jobsearch.gov.au)  
**Skilled Migrant Job Seeker website** <https://skilledmigrant.gov.au>  
**Jobguide website** [www.jobguide.dest.gov.au](http://www.jobguide.dest.gov.au)

Le groupe ARA Jobs est le seul fournisseur de JobNetwork en SA qui soit particulièrement sous-traité par le gouvernement du Commonwealth pour assurer des services auprès de personnes issues de milieux culturels et linguistiques divers.

**ARA Jobs** **(08) 8268 4444**

## Ministère de la formation des adultes, de l'emploi, de la science et de la technologie

Le Gouvernement de l'État offre aussi certains programmes de recherche d'emploi pour aider les demandeurs d'emploi à trouver du travail. Pour obtenir des informations complémentaires, contactez :

**Employment and Training Services**

**1800 811 985**

**Directorate of Employment and Skills Formation**

[www.employment.sa.gov.au/employ/](http://www.employment.sa.gov.au/employ/)

(bureau central de l'emploi et de la formation aux compétences)

## 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 Si vous habitez en Australie méridionale contactez :

#### [Trades Recognition Australia](#)

GPO Box 9879

MELBOURNE VIC 3001

Tel: (03) 9954 2537

Fax: (03) 9954 2588

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

#### [Trades Recognition Australia](#)

GPO Box 9879

CANBERRA ACT 2601

Tel: +612 6121 7456

Fax: +612 6121 7768

Email: [traenquiries@dewr.gov.au](mailto:traenquiries@dewr.gov.au)

Website: [www.workplace.gov.au/tra](http://www.workplace.gov.au/tra)

## QUALIFICATIONS TERTIAIRES

Le bureau **Australian Education International-National Office of Overseas Skills Recognition (AEI-NOOSR)** fournit toutes les informations relatives à la reconnaissance en Australie des qualifications académiques post-secondaires obtenues à l'étranger. Dans certains cas, les professionnels formés à l'étranger qui possèdent la nationalité australienne ou la résidence permanente peuvent bénéficier du programme de prêts pour effectuer une remise à niveau intitulé : Bridging for Overseas-trained Professionals Loan Scheme (BOTPLS). Les prêts sont accordés pour payer les frais des cours de remise à niveau qui permettent aux professionnels de satisfaire aux conditions d'admission requises pour pratiquer leur profession en Australie. Pour plus de renseignements, contactez :

<b>AEI-NOOSR Hotline</b>	<b>1300 363 079</b>
<b>AEI-NOOSR website</b>	<a href="http://aei.dest.gov.au/AEI/QualificationsRecognition">aei.dest.gov.au/AEI/QualificationsRecognition</a>
<b>AEI-NOOSR State Bridging Co-ordinator</b>	<b>8306 8818</b>

Si vos documents stipulant 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)

Le nouveau système fédéral des relations industrielles s'appliquera à environ 85 pour cent des employés. En tant qu'employé, vous devrez vous renseigner pour savoir si l'entreprise dans laquelle vous travaillez est couverte par ce système en demandant à votre employeur. Pour de plus amples informations sur les salaires minimum et les conditions de travail dans ce système, consultez le site internet de WorkChoices ou appelez le numéro des renseignements de Workplace.

Pour tout renseignement sur les salaires et conditions de travail antérieurs, consultez le site Internet **WageNet**.

De nombreux emplois sont couverts par des **conventions fédérales ou d'état** particulières qui spécifient les droits et obligations des employeurs et les conditions de travail des employés (y compris le salaire minimum imposé par la loi) couvert par une convention particulière.

Certains lieux de travail et individus sont couverts par un accord qui stipule les salaires et conditions de travail. Des contrats de travail écrits peuvent aussi indiquer le salaire et les conditions de travail pour des employés qui ne sont pas couverts par une convention ou un accord.

Un accord **Australian Workplace Agreement (AWA)** est un accord individuel signé entre un employeur et un employé concernant le salaire de l'employé et ses conditions d'emploi.

Pour plus de renseignements, contactez:

<b>Workplace Agreements Information Service</b>	<b>1300 366 632</b>
<b><u>Wageline</u></b>	<b>1300 365 255</b>
<b>WorkChoices website</b>	<a href="http://www.workchoices.gov.au">www.workchoices.gov.au</a>
<b>Workplace Infoline</b>	<b>1300 363 264</b>
<b>Office of the Employment Advocate</b>	<a href="http://www.oea.gov.au">www.oea.gov.au</a>
<b>WageNet website</b>	<a href="http://www.wagenet.gov.au">www.wagenet.gov.au</a>

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](http://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](http://www.ato.gov.au/super)

**Australian Securities & Investments Commission (ASIC) 1300 300 630**

**ASIC website**

[www.fido.asic.gov.au](http://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. 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, à moins que d'autres arrangements n'aient été convenus.

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 majorités 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**

<b>Tax File Number Helpline</b>	<b>13 2861</b> (choisir l'option 2)
<b>Business and GST enquiries</b>	<b>13 2866</b>
<b>Personal Tax Information Line</b>	<b>13 2861</b> (choisir l'option 4)
<b>TFN online registration</b>	<a href="http://www.ato.gov.au/individuals">www.ato.gov.au/individuals</a>
<b>Tax Office website</b>	<a href="http://www.ato.gov.au">www.ato.gov.au</a>

# 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.

### Paievements 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](http://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 de vos 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 démunis 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. Les soignants peuvent percevoir l'allocation de **Carer Payment** pendant le délai de carence lorsqu'ils assurent des soins constants.

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. Depuis mai 2007, l'Australie a signé des conventions de sécurité sociale avec 18 pays.

## 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), le Maternity Payment (Congé de maternité) 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

<b>Téléphone</b>	<b>13 6150</b>
<b>Langues autres que l'anglais</b>	<b>13 1202</b>

TTY (pour personnes malentendantes et à élocution difficile)

**1800 810 586**

**Family Assistance website**

[www.familyassist.gov.au](http://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).

<b>Services aux jeunes et aux étudiants</b>	<b>13 2490</b>
<b>Dans d'autres langues que l'anglais</b>	<b>13 1202</b>

## **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.

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 :

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

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.

## FAMILY ASSISTANCE OFFICE

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

## **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 Australie méridionale, le système de transport en commun géré par le gouvernement ([Adelaide Metro](#)) comprend des bus, des trams et des trains. Les services sont assurés par cinq compagnies différentes qui garantissent un système uniforme de billetterie et d'informations sur les horaires.

Tous les renseignements, horaires et tickets peuvent être obtenus auprès de Adelaide Metro Infocentre situé au coin des rues King William et Currie Streets dans Adelaide, et en appelant le numéro de téléphone de Adelaide Metro Information Line.

**Adelaide Metro Infoline**

**8210 1000**

**Website**

[www.adelaidemetro.com.au](http://www.adelaidemetro.com.au)

On peut également acheter des tickets dans les bureaux de poste, chez les marchands de journaux et certaines épicerie de la ville ou des faubourgs.

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'.

Vous aurez peut-être droit également à une carte de réduction pour les transports, **Travel Concession Card**.

**The Department of Family and Communities (DFC)**, le ministère de la famille et des communautés, déterminera si vous y avez droit et vous devrez vous rendre dans leurs bureaux pour apporter la preuve de vos revenus. Si l'on vous remet une carte, vous devrez l'avoir sur vous lorsque vous prenez le bus, le train ou le tram. Pour savoir où se trouve le DFC le plus proche, contactez :

**Department for Families & Communities (DFC)**

**08 8226 8800**

**Website**

[www.familiesandcommunities.sa.gov.au](http://www.familiesandcommunities.sa.gov.au)

### TAXIS

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.

Il existe un service de taxi spécial dans Adelaide pour les personnes utilisant une chaise roulante, contactez :

[ACCESSIBLE Public Transport](#)

**1300 360 940**

## 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 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 :

**Transport SA**

**13 1084**

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 South Australia vous pouvez contacter:

**Royal Automobile Association  
(RAA)**

55 Hindmarsh Square

ADELAIDE SA 5000

Tel: 8202 4600

Website: [www.raa.net](http://www.raa.net)

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 **daycare** (garde journalière) qui accueillent les enfants plus jeunes, et les **family daycare** 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 Association](#)

**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 malentendants et muets) **1800 639 327**

**Child Care Access website**

[www.facs.gov.au/internet/facsinternet.nsf/childcare/who-hotline.htm](http://www.facs.gov.au/internet/facsinternet.nsf/childcare/who-hotline.htm)

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*).

## DIVERSITY DIRECTIONS

Diversity Directions favorise l'inclusion des familles culturellement et linguistiquement diverses et de leurs enfants dans les garderies d'enfants.

Des agents bilingues sont à votre disposition pour vous assister.

**Diversity Directions**

**8346 1762**

## Les écoles

Des établissements préscolaires existent pour tous les enfants âgés entre 4 et 5 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 lycées (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 contactez :

**Department of Education and Children's Services**

**8226 1527**

**Website**

[www.dete.sa.gov.au/decs\\_home.asp](http://www.dete.sa.gov.au/decs_home.asp)

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). **Veillez noter** : Les étudiants qui bénéficient d'un visa temporaire devront peut-être payer la totalité des frais d'études. Vérifier auprès de chaque école pour avoir des précisions.

[Department of Education and Children's Services](#)

**8226 1527**

(Freecall) **1800 088 158**

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. Pour plus de renseignements, contactez :

**Association of Independent Schools of South Australia**

**8179 1400**

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.

<b>Bellevue Heights Primary</b> (école primaire)	<b>8278 7182</b>
<b>Clovelly Park Primary</b> (école primaire)	<b>8276 5366</b>
<b>Gilles Street Primary</b> (école primaire)	<b>8223 6432</b>
<b>Ingle Farm Primary</b> (école primaire)	<b>8262 4864</b>
<b>Murray Bridge North Primary</b> (école primaire)	<b>8532 3055</b>
<b>Pennington Junior Primary</b> (école primaire 1er niveau)	<b>8345 4072</b>
<b>Pennington Primary</b> (école primaire)	<b>8447 1933</b>
<b>Richmond Primary</b> (école primaire)	<b>8293 1863</b>
<b>Salisbury North Primary</b> (école primaire)	<b>8258 1519</b>
<b>Adelaide Secondary School of English</b> (école secondaire)	<b>8340 3733</b>

Les adultes qui ont peu ou pas du tout de connaissances en anglais peuvent s'inscrire au Collège d'éducation secondaire (ou lycée) :

<b>Thebarton Senior Secondary College</b>	<b>8352 5811</b>
---	------------------

## 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)** au numéro 13 1450 pour qu'il contacte l'école.

<b>Translating and Interpreting Service (TIS)</b>	<b>13 1450</b>
<b>TIS website</b>	<a href="http://www.immi.gov.au/tis">www.immi.gov.au/tis</a>

## 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.

## 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 SA](#)

**Information Centre**

**1800 882 661**

**Renseignements généraux**

**8207 8202**

## Universités

Les universités australiennes sont parmi les meilleures dans le monde. Un cursus d'études normal débouchant sur une licence 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.

**Going to Uni website**

[www.goingtouni.gov.au](http://www.goingtouni.gov.au)

**Study in Australia website**

[studyinaustralia.gov.au](http://studyinaustralia.gov.au)

Pour plus de renseignements, contactez :

**University of Adelaide**

**8303 4455**

**Flinders University**

**8201 3911**

**University of South Australia**

**8302 6611**

Les frais pour suivre des études du premier cycle peuvent comprendre la cotisation de l'association des étudiants, les livres, les frais d'inscription administrative et des frais d'études. Pour plus de renseignement allez sur :

**HECS-HELP and FEE-HELP**

**1800 020 108**

**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 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](http://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 appartiennent à une caisse d'assurance maladie privée. La caisse vous couvre pour les traitements en tant que patient privé dans un hôpital privé ou public, et peut inclure des services qui ne sont pas remboursés par Medicare, comme les soins dentaires et d'ophtalmologie. Les coûts et les types de couverture varient considérablement, et si vous décidez de prendre une assurance maladie privée, il est important de vérifier avec attention tous les détails avant d'acheter cette police d'assurance.

## ENCOURAGEMENTS

Le gouvernement a introduit un système d'encouragements financiers destinés à encourager le public à souscrire à une assurance maladie privée. Le Gouvernement du Commonwealth accorde une réduction de 30 pour cent sur les primes d'assurance maladie (et des réductions plus importantes pour les personnes de 65 ans et plus), et prélève 1 pour cent aux contribuables qui gagnent plus de 50 000 dollars australiens par an et ne souscrivent pas à une assurance maladie privée. Pour bénéficier d'une réduction de 30 pour cent sur une assurance maladie privée, il faut avoir droit à Medicare.

## LIFETIME HEALTH COVER (couverture santé à vie)

Il existe aussi un dispositif [Lifetime Health Cover](#), selon lequel les coûts d'assurance médicale privée varient selon l'âge auquel les adhérents souscrivent à leur première couverture médicale pour l'hospitalisation. Les personnes qui prennent une assurance pour les frais d'hospitalisation avant le 1<sup>er</sup> juillet suivant leur 31<sup>ième</sup> anniversaire et continuent de payer leur cotisation paieront des primes moins élevées pendant toute leur vie, comparé à celles qui souscrivent à une assurance hospitalisation lorsqu'elles sont plus âgées.

Si vous tardez à souscrire à une assurance hospitalisation, vous paierez un supplément de 2 pour cent pour chaque année de retard après l'âge de 30 ans, pour atteindre un plafond maximum de 70% qui s'appliquera à quelqu'un qui souscrit à sa première assurance hospitalisation à l'âge de 65 ans ou plus.

Des conditions particulières s'appliquent aux nouveaux immigrés. En général, les immigrés ne paient pas de supplément s'ils achètent une assurance hospitalisation à l'une des dates suivantes (la plus récente) :

- le 1<sup>er</sup> juillet suivant leur 31<sup>ième</sup> anniversaire, ou
- au premier anniversaire du jour où ils ont eu droit à Medicare.

Après ces dates, les suppléments normaux de Lifetime Health Cover seront appliqués.

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Vous pouvez obtenir des renseignements sur les assurances maladie privées en allant sur les sites [www.health.gov.au](http://www.health.gov.au) et [www.phiac.gov.au](http://www.phiac.gov.au) ou en contactant :

**Private Health Insurance Ombudsman** **1800 640 695**  
**Private Health Insurance Ombudsman website** [www.phio.org.au](http://www.phio.org.au)

Les centres Commonwealth Carelink Centres offrent des informations à ceux qui s'occupent des personnes âgées et des infirmes. Pour plus de renseignements, contactez :

**Commonwealth Carelink Centres** **1800 052 222**  
**Carelink Centres website** [www.commcarelink.health.gov.au](http://www.commcarelink.health.gov.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 MEDECINS GENERALISTES (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 à 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.

**TIS Doctors Priority Line** (24 heures/24)

**1300 131 450**

**TIS website**

[www.immi.gov.au/tis](http://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](#) (Lundi à vendredi, de 9 h à 18 h)

**1300 888 763**

**Website**

[www.nps.org.au](http://www.nps.org.au)

## Community Health Centres (les dispensaires)

Les **Community Health Centres** (dispensaires) 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).

Le bureau **Survivors of Torture and Trauma Assistance and Rehabilitation Service (STTARS)** offre des conseils psychologiques et un soutien aux personnes qui ont subi des tortures et des traumatismes. Ce service est apolitique et sans affiliation religieuse, gratuit et assure la confidentialité. Des interprètes sont à disposition par l'agence.

**STTARS**

**8346 5433**

**Website**

[www.sttars.org.au/](http://www.sttars.org.au/)

## 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.

Le **Migrant Health Service**, fait partie d'un groupe d'agences qui sont subventionnées pour fournir une assistance médicale et des adresses utiles pour les nouveaux arrivants.

**Migrant Health Service**

21 Market Street

ADELAIDE

Tel: (08) 8237 3900

## 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.

Si vos enfants n'ont pas été immunisés, il est possible que l'on vous refuse les allocations de garde d'enfants.

**National Immunisation Infoline**

**1800 671 811**

**[Australian Childhood Immunisation Register](#)**

**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.

Les enfants des écoles d'état ont droit à des soins dentaires gratuits jusqu'à 18 ans dans les cliniques dentaires du gouvernement situées sur le campus de certaines écoles. Pour trouver des cliniques dans votre région, consultez la section 'Dental' dans les pages blanches [White Pages](#) de l'annuaire téléphonique.

## **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**

**Seniors website**

[www.seniors.gov.au](http://www.seniors.gov.au)

Divers services de soins sont disponibles pour les personnes âgées, au niveau de la communauté (soins pour les personnes à domicile ou dans la communauté) ainsi que des services de soins en résidences (soins aux personnes vivant dans des maisons de retraite ou des foyers). Vous trouverez la liste et les coordonnées d'un grand nombre d'organisations et de services en Australie méridionale, relatifs aux personnes âgées (y compris les services spécifiques aux personnes issues de milieux non anglophones), indiqués dans la section 'Aged' des pages blanches de l'annuaire téléphonique.

**Commonwealth Carelink Centres** regroupe toutes les informations sur les services aux personnes âgées dans votre quartier.

**Commonwealth Carelink Centres** (Appel gratuit)

**1800 052 222**

**Numéro de téléphone gratuit**

**Multicultural Aged Care** donne informations, conseils et assistance sur les services culturels appropriés aux personnes âgées issues de différents milieux culturels et linguistiques, contactez :

**Multicultural Aged Care**

**8241 9900**

**Ethnic Link Services** est un service étendu à tout l'état, qui a pour but d'assurer un accès égalitaire aux services pour les personnes âgées disponibles dans la communauté pour les personnes issues de différents milieux culturels et linguistiques . Ce service emploie des agents bilingues et biculturels qui sont en mesure d'aider les clients à identifier leurs besoins et à les mettre en rapport avec les services appropriés. Contactez :

**Ethnic Link Services**

**8241 0201**

**Appels de la campagne**

**1800 648 598**

## **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 website** [www.bom.gov.au/weather/](http://www.bom.gov.au/weather/)

Les numéros de téléphone suivants peuvent être utiles :

[National Parks and Wildlife SA](#) (parcs et faune) **8124 4700**

**Department of Environment and Heritage Helpline** **8204 1910**

[Fisheries Licensing](#) (permis de pêche) **8347 6107**

## 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 programmes dans les différentes langues de la communauté. Les programmes hebdomadaires sont publiés 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): [www.nembc.org.au](http://www.nembc.org.au).

La station de radio 5EBI FM diffuse des émissions multilingues sur la fréquence 103.1 KHz. La station communautaire 'Radio Adelaide' 101.5FM assurant la promotion de questions multiculturelles, relatives à la jeunesse et à l'actualité, est dirigée conjointement avec UniSA.

**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](http://www.nla.gov.au/libraries)

**Australian Internet Cafes** [www.gnomon.com.au/publications/netaccess/](http://www.gnomon.com.au/publications/netaccess/)

Le Service « SA Customer Contact Centre » est un point de contact polyvalent destiné à aider les personnes demandant des renseignements sur un secteur particulier du gouvernement de l'état qu'elles souhaitent contacter :

**Service SA Customer Contact Centre**

**13 2324**

# 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](http://www.immi.gov.au)  
**Living in Australia web pages** [www.immi.gov.au/living-in-australia](http://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.

**South Australian DIAC Office**  
3rd Floor East  
55 Currie Street  
ADELAIDE SA 5000

## Nationalité

Les conditions requises pour acquérir la nationalité australienne incluent d'avoir vécu en Australie pendant une certaine période et d'être de bonne moralité . Pour plus de renseignements, contactez ou allez sur le site :

**Citizenship Information Line** (en Australie) **131 880**  
**Citizenship website** [www.citizenship.gov.au](http://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.

**Australian Electoral Commission (AEC)** **13 23 26**  
**AEC website** [www.aec.gov.au](http://www.aec.gov.au)

## 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](http://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](http://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](http://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 immobilière 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/](http://www.gov.au/).

L'association des gouvernements locaux peut vous indiquer dans quelle zone municipale vous résidez.

**Local Government Association**

**8224 2000**

**Website**

[www.lga.sa.gov.au](http://www.lga.sa.gov.au)