

## Services de soutien

### Support services

#### French/Français

**En Australie, les parents ont souvent recours à des services pour les aider avec des questions liées à la famille. Ces services accueillent des familles de toutes les cultures et communautés. Ils peuvent vous aider de la même façon que votre famille ou votre communauté auraient pu vous aider par le passé.**

### Concernant les services

Les services sont des organisations qui peuvent vous aider avec des questions liées à la famille, comme par exemple:

- > le rôle des parents
- > la santé et le comportement des enfants
- > la santé de la famille
- > les relations entre les uns et les autres
- > le logement, l'emploi, l'argent
- > apprendre l'anglais
- > les problèmes avec les jeux de hasard, l'alcool, la drogue, la violence
- > les questions juridiques.

Ces services:

- > disposent d'un personnel spécialement formé
- > maintiennent la confidentialité de vos informations
- > sont souvent gratuits
- > disposent parfois d'un personnel qui parle votre langue.

Certains services pour la famille sont énumérés à la fin de ce Guide.

**Vous pouvez demander un interprète. Vous pouvez très bien refuser un/e interprète avec lequel/laquelle vous ne vous sentez pas à l'aise. On pourra organiser un interprète au téléphone à la place.**



Des familles de toutes les cultures et communautés sont les bienvenues dans ces services. Il est parfois bon de savoir que vous n'êtes pas seul/e.

Les services comprennent que les parents doivent s'habituer à beaucoup de choses dans un nouveau pays.



## Comment trouver un service

La première étape pour trouver un service est de réfléchir au genre d'aide dont vous avez besoin.

### **Demandez à votre famille, à vos amis ou aux personnes de votre communauté:**

- > quels services ils ont utilisés
- > s'ils se sont avérés utiles
- > si l'on a respecté leurs besoins culturels
- > de vous aider à trouver un service.

### **Vous pouvez essayer les services multiculturels et les services classiques**

- > Les familles sont les bienvenues, autant dans les services multiculturels que dans les services classiques.
- > Tous les services sont différents. Demandez-leur ce qu'ils proposent.
- > Les services proposent habituellement des informations et des conseils. Certains d'entre eux proposent des programmes d'apprentissage, comme des groupes parentaux, des cours d'anglais, des clubs de devoirs pour les enfants. D'autres pourront vous aider en situation de crise.
- > Si un service n'est pas en mesure de répondre à vos besoins, il pourra vous orienter vers un autre service.

**Trouver le bon service peut demander du temps. Ne vous découragez pas. Continuez à chercher jusqu'à ce que vous trouviez le service qui vous convienne.**

## Se rendre à un service

- > Demandez si vous devez prendre rendez-vous.
- > Qui se rendra à un service? Vous pouvez emmener un/e ami/e si vous le souhaitez.
- > Comment vous rendrez-vous à l'adresse du service?
- > Vous pouvez demander un/e interprète. Celui-ci/celle-ci vous aidera à remplir les formulaires et à parler au personnel.

**Les services sont confidentiels. Ils n'ont pas le droit de partager vos informations avec qui que ce soit, à moins que vous ne le leur en donniez l'autorisation ou que quelqu'un soit en danger.**

## Donner votre avis

Vous avez le droit de dire à un service s'il vous a été utile ou pas. Ils apprécieront votre avis car cela les aidera à s'améliorer.

- > Si vous souhaitez leur faire part de vos commentaires, demandez-leur quelle est la meilleure façon de le faire, par exemple par email, lettre ou en parlant avec quelqu'un.
- > Vous pouvez emmener un/e ami/e avec vous ou bien demander de l'aide pour rédiger vos commentaires.



## Services de santé

Des services de santé existent pour les familles et pour les enfants de tous âges.

- > Dans une situation d'urgence, vous pouvez vous rendre à l'hôpital.
- > Votre médecin local peut vous aider avec beaucoup de problèmes de santé et de famille. C'est un bon point de départ.
- > Le service de santé pour les enfants et les familles (CaFHS) peut vous aider avec les bébés et les jeunes enfants. Il:
  - est gratuit et confidentiel
  - dispose de nombreuses cliniques dans l'ensemble de l'Australie-Méridionale
  - dispose d'infirmières spécialement formées qui peuvent vous aider avec la santé des enfants, leur croissance, leur éducation, leur sommeil, leurs habitudes alimentaires ou leur comportement.

Composez le 1300 733 606 pour obtenir un rendez-vous. Vous pouvez demander un/e interprète.

**N'attendez pas!  
Obtenez de l'aide pour  
gérer vos problèmes  
promptement, avant  
qu'ils ne s'aggravent.**

**Les services  
peuvent vous aider à  
vous adapter à la vie en  
Australie et à rester relié/e  
à votre culture.**

## Écoles

Les parents sont les bienvenus à l'école et dans la garderie. L'on vous encourage à parler aux professeurs, même s'il n'y a pas de problème en ce moment. C'est bon de savoir que votre enfant apprend.

- > Dès leur plus jeune âge, les enfants peuvent participer à des groupes de jeu, aller dans la garderie, des centres pour enfants et à la maternelle. Consultez les sites internet qui figurent à la fin du présent Guide pour trouver vos centres locaux.
- > Les écoles sont de bons endroits pour rencontrer d'autres parents et partager des idées et des expériences.
- > Certaines écoles proposent dans des services et des programmes destinés aux parents et aux familles.
- > Les enseignants peuvent vous aider à vous impliquer dans l'apprentissage de votre enfant.
- > Vous pouvez demander un/e interprète.



## Services

### Urgence

000 Police, Pompiers, Ambulance (Police, Fire, Ambulance)  
13 14 44 La police peut venir chez vous s'il y a un problème mais pas de danger imminent

### Interprètes

#### Centre d'interprétation et de traduction (Interpreting and Translating Centre)

1800 280 203, 8h30-17h00, du lundi au vendredi  
Interprètes au téléphone ou en personne [www.translate.sa.gov.au](http://www.translate.sa.gov.au)

#### Service de traduction et d'interprétation (Translating and Interpreting Service (TIS National))

13 14 50 n'importe quand, jour et nuit pour un interprète au téléphone  
[www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au)

### Santé et bien-être

#### Lifeline

13 11 14 n'importe quand, jour et nuit si quelqu'un se sent triste, inquiet ou pense qu'il/qu'elle pourrait se faire du mal [www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au)

#### Santé en direct (Healthdirect)

1800 022 222 n'importe quand, jour et nuit si quelqu'un est malade ou blessé  
[www.healthdirect.gov.au](http://www.healthdirect.gov.au)

#### Service national de médecins à domicile (National Home Doctor Service)

13 74 25 pour réserver une visite de médecin à domicile en dehors des heures de bureau, visitez <https://homedoctor.com.au>

#### Service de santé pour les réfugiés (Refugee Health Service)

8237 3900 ou 1800 635 566 (appels à la campagne) 9h00-17h00, du lundi au vendredi

21 Market Street, Adélaïde

Service de santé pour les réfugiés et demandeurs d'asile nouvellement arrivés

#### Relations Australie (Services multiculturels) (Relationships Australia)

1300 364 277 ou 1800 182 325 (appels à la campagne) 9h00-17h00, du lundi au vendredi

Soutien pour les rapports familiaux, les enfants et les adolescents, les jeux de hasard, la violence au foyer, le VIH, l'hépatite [www.rasa.org.au](http://www.rasa.org.au)

### Juridiques

#### Commission des services juridiques d'Australie-Méridionale (Legal Services Commission of SA)

Ligne de conseils 1300 366 424, 9h00-16h30, du lundi au vendredi  
Conseils juridiques gratuits [www.lsc.sa.gov.au](http://www.lsc.sa.gov.au)

### Violence familiale

#### Ligne téléphonique pour les crises en situation de violence (Domestic Violence Crisis Line)

1800 800 098 n'importe quand, jour et nuit  
Propose de l'aide avec les situations de violence, un hébergement d'urgence et des services d'orientation [www.womenssafetyservices.com.au](http://www.womenssafetyservices.com.au)

#### Programme de soutien pour femmes migrantes (Migrant Women's Support Program)

8152 9260, de 8h30-17h00, du lundi au vendredi  
Aide gratuite et confidentielle pour les femmes migrantes et leurs enfants en situation de violence familiale <http://womenssafetyservices.com.au>

#### 1800 RESPECT

1800 737 732 n'importe quand, jour et nuit  
Parlez à quelqu'un au téléphone ou en ligne concernant la violence familiale ou les agressions sexuelles [www.1800respect.org.au](http://www.1800respect.org.au)

### Éducation parentale

#### Ligne d'aide pour les parents (Parent Helpline)

1300 364 100 pour obtenir des conseils sur la santé des enfants et le rôle des parents

#### Islamicare – Ligne d'aide pour les parents (Parenting Helpline)

1800 960 009, 7 jours par semaine  
Soutien confidentiel pour les parents d'adolescents <http://islamicare.org.au>

#### Réseau sur comment élever les enfants (Raising Children Network)

Informations et vidéos à l'intention des parents, qui sont disponibles dans de nombreuses langues <http://raisingchildren.net.au>

#### Éducation parentale d'Australie-Méridionale (Parenting SA)

Autres Guides multiculturels 'faciles destinés aux parents' et Guides généraux portant sur une gamme étendue de sujets parentaux [www.parenting.sa.gov.au](http://www.parenting.sa.gov.au)

### Services pour les enfants

#### Ligne d'aide pour les enfants (Kids Helpline)

1800 551 800 n'importe quand, jour et nuit  
Soutien téléphonique et en ligne pour toute personne âgée de 5-25 ans  
[www.kidshelpline.com.au](http://www.kidshelpline.com.au)

#### Service de santé pour les enfants et la famille (Child and Family Health Service (CaFHS))

1300 733 606, 9h00-16h30, du lundi au vendredi pour prendre rendez-vous  
Service gratuits pour les bébés et les jeunes enfants âgés de 0-5 ans.  
Cf. [www.cyh.com](http://www.cyh.com) pour des informations sur la santé des enfants et le rôle des parents

#### Service de santé mentale pour les enfants et les adolescents (Child and Adolescent Mental Health Service (CAMHS))

8161 7198 ou 1800 819 089 (appels à la campagne) 9h00-17h00, du lundi au vendredi

Service de soutien psychologique gratuit pour les enfants âgés de 0-15 ans  
[www.wch.sa.gov.au/camhs](http://www.wch.sa.gov.au/camhs)

#### Ministère de l'Éducation (Department for Education)

Trouvez votre garderie, centre pour les enfants, maternelle ou école du gouvernement local/e [www.education.sa.gov.au](http://www.education.sa.gov.au)

#### Groupe de jeu pour enfants d'Australie-Méridionale (Playgroup SA)

Trouvez votre groupe de jeu pour enfants local [www.playgroupsa.com.au](http://www.playgroupsa.com.au)

#### Gouvernement australien (Australian Government)

Informations sur les garderies et maternelles du gouvernement  
Trouvez votre centre local [www.mychild.gov.au](http://www.mychild.gov.au)

### Services multiculturels

#### AMES Australia

7224 8550, 9h00-17h00, du lundi au vendredi  
Rez-de-chaussée, 212 Pirie Street, Adélaïde

7224 8500, 9h00-17h00, du lundi au vendredi

2/59 Commercial Road, Salisbury

Services d'installation pour les réfugiés et les migrants nouvellement arrivés  
[www.ames.net.au/locations/find-sites](http://www.ames.net.au/locations/find-sites)

#### Centre australien de ressources pour les migrants (Australian Migrant Resource Centre)

8217 9500, 9h00-17h00, du lundi au vendredi

23 Coglein Street, Adélaïde

Services centrés sur l'installation, les rapports familiaux et la violence familiale pour les migrants, les réfugiés et les demandeurs d'asile [www.amrc.org.au](http://www.amrc.org.au)

8256 5700, 9h00-17h00, du lundi au vendredi

28 Mary Street, Salisbury

8535 5600, 9h00-16h00, du mardi au jeudi

5 Second Street, Murray Bridge

8752 1000, 10h30-18h00, du lundi au jeudi (les heures d'ouverture peuvent varier)

26 Woolshed Street, Bordertown

8762 2955 ou 0409 103 153, 9h00-17h00, du mardi au jeudi ou par email  
[naracoorte@amrc.org.au](mailto:naracoorte@amrc.org.au)

Campus du TAFESA, 19 Gordon Street, Naracoorte

8726 4800, 9h00-17h00, du lundi au vendredi

11-13 Eleanor Street, Mount Gambier

#### Association des réfugiés d'Australie (Australian Refugee Association)

8354 2951, 9h00-17h00, du lundi au vendredi

304 Henley Beach Road, Underdale

8281 2052, 9h30-16h30, du lundi au vendredi

1 Brown Terrace, Salisbury

Aide et soutien pour les réfugiés [www.australianrefugee.org](http://www.australianrefugee.org)

#### Affaires multiculturelles (Multicultural Affairs)

Informations sur les services et événements multiculturels  
[www.multicultural.sa.gov.au](http://www.multicultural.sa.gov.au)

#### Jeunes multiculturels d'Australie-Méridionale (Multicultural Youth SA (MYSA))

8212 0085, 9h00-17h00, du lundi au vendredi

Shop 9 Miller's Arcade, 28 Hindley Street, Adélaïde

Programmes pour les jeunes et les familles [www.mysa.com.au](http://www.mysa.com.au)

Ce Guide facile pour les parents est l'un de 9 Guides qui ont été développés par Éducation parentale d'Australie-Méridionale (Parenting SA) pour les familles provenant de communautés multiculturelles nouvelles et émergentes en Australie-Méridionale. Nous aimerions remercier les nombreux services et familles qui ont généreusement contribué avec leurs connaissances et leur savoir-faire pour élaborer ces Guides, notamment les familles et les membres du personnel qui sont sur la photo.

Parenting SA est un partenariat entre le Ministère de l'éducation et le Réseau de santé pour les femmes et les enfants.

Tél. (08) 8303 1660

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

Les Guides facile pour les parents sont gratuits en Australie-Méridionale

**Veillez noter:** Ces informations ne sont pas conçues pour remplacer les conseils d'un praticien qualifié.

© Gouvernement d'Australie-Méridionale Première édition 01/2019.



Government  
of South Australia