

Gardez tout, notez tout



Il est extrêmement important de tenir un dossier de toutes vos démarches auprès du programme d'aide. Notez tout ce que vous pouvez :

- le nom des personnes à qui vous parlez;
- la date à laquelle ont lieu les conversations;
- ce qui s'est dit;
- ce qu'elles ont dit qu'elles feraient;
- quand et comment elles vous informeront de la nature du suivi;
- ce que vous avez dit que vous feriez;
- si vous devez les rappeler.

Vous devez consigner tout ce qui se passe entre les fonctionnaires et vous. Si vous n'aimez pas écrire, vous pouvez demander à quelqu'un d'autre de prendre des notes.

Songez à vous faire accompagner aux rendez-vous avec les directeurs, les agents des prestations, etc. Votre accompagnateur pourrait vous aider :

- en prenant des notes,
- en vous offrant un soutien moral,
- en vous servant de témoin.

Il se peut que vous ayez beaucoup d'information à verser à votre dossier. **N'oubliez surtout pas de conserver une copie de tous les documents, dont :**

- vos notes;
- les lettres qu'on vous envoie;
- les lettres que vous envoyez aux gens;
- les politiques et les procédures du programme.

Rangez votre dossier en lieu sûr et facile d'accès. Vous pouvez demander à l'organisme communautaire de lutte contre le sida de faire des copies pour vous et de les verser à votre dossier de client. Ainsi, si vous perdez un des documents, qu'ils sont détruits lors d'une catastrophe naturelle ou que vous êtes hospitalisé ou en prison, vous saurez que votre dossier est entre bonnes mains.

Si vous faites affaire avec plus d'un fournisseur de services, dites à chacun qui vous avez contacté. Cela limitera les appels répétitifs et rehaussera l'efficacité de votre démarche.

Si le personnel d'un organisme vous demande une copie de votre dossier et que vous acceptez, demandez-lui de copier le document afin de ne pas à avoir à payer pour le service.