

Plaider sa cause par téléphone



Avant de vous rendre dans les bureaux de l'organisme qui vous cause des difficultés, épargnez-vous des démarches en essayant de résoudre le problème par téléphone. Si vous décidez de téléphoner, n'oubliez pas de noter la date et l'heure de l'appel, le nom de votre interlocuteur et la teneur de la conversation.

Posez-vous les questions suivantes :

Est-ce que je sais :

- ce qui s'est passé?
- ce que je compte faire pour régler la situation?
- quels sont mes droits et devoirs?
- quelles lois et politiques s'appliquent à mon cas?
- si je dois avoir sous la main un numéro de dossier, un numéro de client ou une autre pièce d'identité au cas où on me le demande?

Si la personne qui prend l'appel n'est pas en mesure de vous aider, posez-lui les questions suivantes :

Qui a l'autorité nécessaire pour régler l'affaire?

Nom :

Titre :

Puis-je lui téléphoner ou dois-je prendre rendez-vous?

Numéro de téléphone :

Date et heure du rendez-vous :

(Si la personne compétente n'est pas là)

Quel serait le meilleur moment de la rappeler?

Jour et heure :

1-800-499-1986 • www.cdnaids.ca • www.HIVandPoverty.ca