

Exprimez-vous lisez ce qui suit...

Comment procéder ?

Étape 1

Veillez trouver ci-joint une lettre indiquant ce que je sais déjà sur vous et votre situation. J'ai expliqué comment je vais prendre ma décision et je vous ai peut-être déjà posé quelques questions.

Étape 2

Vous devez maintenant répondre à cette lettre. Dites-moi si les informations que j'ai sur vous sont correctes. Donnez-moi d'autres informations que, selon vous, je dois connaître et répondez à toutes les questions. Ceci est important, car c'est pour vous l'occasion de veiller à ce que je dispose de toutes les informations dont j'ai besoin pour prendre la bonne décision.

Étape 3

Lorsque j'aurai votre réponse, je prendrai ma décision, sauf si j'ai besoin de plus d'informations. Si vous ne répondez pas, je prendrai peut-être ma décision en fonction des informations que je possède déjà. Je vous enverrai une décision écrite et j'en enverrai un exemplaire à Jobcentre Plus.



Combien de temps cela prend-il ?

Plus vous répondrez vite, plus vite je pourrai prendre ma décision. Cette décision sera généralement prise dans la semaine qui suit votre réponse.

Avez-vous des questions ?

Nous ferons de notre mieux pour vous aider. Appelez-nous au **0800 096 1926** entre 9h et 16h30 du lundi au vendredi. Vous devriez pouvoir parler directement à quelqu'un qui pourra vous aider. Votre appel sera gratuit à partir d'une ligne fixe. Si vous utilisez un téléphone mobile, nous vous rappellerons.

Comment répondre ?

Vous pouvez répondre par téléphone au **0800 096 1926** entre 9h et 16h30 du lundi au vendredi. Votre appel sera gratuit à partir d'une ligne fixe. Si vous utilisez un téléphone mobile, nous vous rappellerons. Vous pourrez généralement parler directement à quelqu'un. C'est la façon la plus rapide de répondre. Nous écrivons votre réponse et nous vous la relisons. Nous vous enverrons un exemplaire de ce que vous avez dit avec la décision.

Vous pouvez répondre par écrit **en utilisant le formulaire Répondre et l'enveloppe que nous vous avons envoyés.**

Si vous voulez nous parler ou nous écrire dans une langue autre que l'anglais, nous pouvons prendre les dispositions nécessaires. Appelez-nous au **0800 096 1926** pour que nous en discutons avec vous.

Si vous avez des problèmes de vue ou d'audition

Si vous avez des problèmes de vue et que vous avez besoin de nos lettres en braille ou en gros caractères, appelez-nous au **0800 096 1926**.

Si vous êtes sourd ou malentendant et que vous avez accès à un téléphone à texte, vous pouvez nous appeler au **0800 096 1929**.

Souhaitez-vous vous plaindre ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) d'un aspect de notre service, veuillez nous contacter. Vous pouvez téléphoner gratuitement au **0800 096 1928** ou nous écrire à Independent Review Service, Freepost.

Notre charte de confidentialité explique comment nous utilisons les informations que vous nous donnez. Elle est disponible sur demande ou sur notre site Web à www.irs-review.org.uk.