CHECK-LIST GRATUITE · LOGEMENT ET ARGENT

Parler à un vrai humain

Les actions du guide, à cocher au fur et à mesure. Les explications, les délais et les lettres prêtes à adapter sont dans le guide complet.

Partie 3. Les pièges à éviter

Deux protections gratuites à demander à votre opérateur

- [ ] une option qui **bloque les appels vers certains numéros surtaxés** ;
- [ ] une option qui **empêche des services payants d'être facturés sur votre facture de téléphone** (paiement appelé « Internet+ »).

Partie 5. Opérateurs, banques, énergie, assurances

Votre banque

- [ ] sur votre **relevé de compte** ;
- [ ] dans votre **convention de compte** (le contrat signé à l'ouverture) ;
- [ ] sur le **site officiel** de votre banque ou dans votre espace client.

Partie 6. Bien préparer son appel

Avant d'appeler

- [ ] Ayez sous les yeux votre **numéro de client**, d'allocataire, de sécurité sociale ou de contrat.
- [ ] Préparez le **document** concerné (facture, courrier, relevé).
- [ ] Notez en **une phrase** ce que vous demandez.

Pendant l'appel

- [ ] Notez la **date**, l'**heure** et le **prénom** de votre interlocuteur.

- [ ] Notez la **réponse** donnée, et le **numéro de dossier** ou de réclamation s'il y en a un.
- [ ] Demandez une **confirmation écrite** (courriel, courrier, message dans votre espace client).

Partie 7. Quand personne ne répond : passer à l'écrit

Ce que doit contenir votre réclamation

- [ ] Vos nom, adresse et **numéro de client** ou de contrat.
- [ ] Les **faits**, dans l'ordre, avec les dates.
- [ ] Les **appels déjà passés** (date, heure, réponse obtenue).
- [ ] Ce que vous **demandez** précisément (remboursement, correction, réponse).
- [ ] La copie des **documents** utiles.

Mon carnet d'appels

La check-list

- [ ] J'ai vérifié le numéro sur mon contrat, ma facture ou le site officiel.
- [ ] En cas de doute, j'ai vérifié le prix sur surmafacture.fr.
- [ ] J'ai préparé mon numéro de client et mes documents.
- [ ] J'ai noté la date, l'heure, l'interlocuteur et la réponse.
- [ ] J'ai demandé une confirmation écrite.
- [ ] Sans solution, j'ai envoyé une réclamation écrite et gardé une copie.
- [ ] Sans réponse dans le délai, j'ai saisi le médiateur.

Le guide complet

Parler à un vrai humain : 24 pages, en PDF et en EPUB, 7,90 €.

Chaque étape y est expliquée, avec ses délais, les sources officielles et des lettres prêtes à adapter.

https://lesguidesuniques.com/fr/logement-argent/joindre-un-humain/

Auteur : Yvan (micro-entreprise, Bastia). Mis à jour le 26 octobre 2026. Ce guide ne remplace pas un avocat ou un conseiller.