



Normes de service des programmes de la sécurité du revenu



Les programmes de la sécurité du revenu fournissent une aide financière aux Téoïis en fonction de leurs besoins et de leurs capacités pour leur permettre de participer à la vie communautaire et de profiter des occasions qui leur sont offertes aux Territoires du Nord-Ouest.

Nos services

Le programme d'aide au revenu, s'inscrivant dans les programmes de la sécurité du revenu, offrent du financement pour aider les Téoïis à subvenir à leurs besoins de base, tels que la nourriture, les vêtements, le logement et les services d'utilité publique. Le programme peuvent également fournir des fonds pour répondre à d'autres besoins, comme les services de garde et l'éducation. Le montant reçu dépend de vos revenus, de votre collectivité de résidence et de la taille de votre famille.

Services offerts au titre des programmes et normes de service

Communications générales

- Les clients sont reçus par un agent-pivot pour la clientèle dans les 10 minutes suivant l'heure de leur rendez-vous.
- Vous recevrez une réponse aux courriels et messages téléphoniques dans les deux jours ouvrables.
- Vous pouvez vous présenter à votre rendez-vous avec un ami, un membre de votre famille ou une personne qui est là pour défendre vos droits.

Présentation d'une demande

- Un agent-pivot pour la clientèle vous fournira la liste des renseignements nécessaires pour remplir votre demande.
- Vous recevrez une réponse orale ou écrite à votre demande dans les trois jours ouvrables une fois tous les documents requis obtenus.
- Si votre demande est approuvée, vous recevrez votre prestation dans les deux jours ouvrables. Cette période ne comprend pas le

temps dont a besoin la banque pour traiter le paiement ni les délais de livraison du courrier.

Appels

- Vous pouvez porter la décision en appel.
- Un agent-pivot pour la clientèle peut vous aider dans le processus d'appel.
- Vous recevrez un accusé de réception (oral ou écrit) du Bureau des appels dans les deux jours ouvrables après avoir interjeté appel.
- Votre audience d'appel est fixée au maximum 30 jours après le dépôt de l'appel.
- L'examen interne est la première instance d'appel. Vous serez avisé des résultats dans les 10 jours ouvrables.
- Le Comité d'appel de l'assistance sociale ou la Commission d'appel de l'assistance sociale vous transmettra par écrit la décision rendue dans un délai d'un jour ouvrable.