



# Aide au revenu

Le Programme d'aide au revenu octroie des fonds pour la nourriture, le logis et les services publics; en outre, selon le revenu du ménage, la taille de la famille et la collectivité d'appartenance, il est possible de recevoir un montant supplémentaire pour les dépenses imprévues, les vêtements, la garderie, les meubles et les études. Les personnes âgées et les personnes handicapées peuvent également recevoir des allocations.

## Nos services

L'aide au revenu, un volet du Programme de la sécurité du revenu, est conçue pour aider les Ténos, dans la mesure de leurs capacités, à atteindre un degré d'autonomie maximal, à contribuer pleinement à la vie communautaire et à profiter des occasions qui s'offrent à eux.



## Services offerts au titre des programmes et normes de service

### Communications générales

- Un agent des services à la clientèle vous recevra dans les 10 minutes suivant votre arrivée à un rendez-vous au bureau.
- Réponse à tous les courriels et messages téléphoniques dans les 2 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.

### Demandes

- Un agent des services à la clientèle vous fournira la liste des renseignements nécessaires pour compléter votre demande.
- Réponse orale ou écrite à votre demande dans les 2 jours ouvrables une fois tous les documents requis obtenus.
- Prestation versée dans les 2 jours ouvrables en cas d'approbation.

### Appels

- Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision, vous pouvez la porter en appel.
- Agent du service à la clientèle disponible pour vous aider à suivre la procédure d'appel.
- Accusé réception (oral ou écrit) du Bureau des appels envoyé dans les 2 jours ouvrables après que vous en avez appelé d'une décision.
- Audience d'appel fixée au maximum 30 jours après le dépôt de la demande d'appel.
- L'examen interne est la première instance d'appel. Vous serez avisé de ses résultats dans les 10 jours ouvrables.
- Le Comité d'appel de l'assistance sociale ou la Commission d'appel de l'assistance sociale vous transmettront par écrit la décision rendue dans un délai d'un jour ouvrable.