



Normes de service de l'Aide financière aux étudiants



Les programmes de la sécurité du revenu fournissent une aide financière aux Ténois 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

L'Aide financière aux étudiants (AFE) aide les Ténois admissibles qui étudient à temps plein ou à temps partiel dans des établissements postsecondaires reconnus à payer une partie de leurs frais d'études postsecondaires, non pas l'ensemble de ces frais.

Services offerts au titre des programmes et normes de service

Communications générales

- Les clients sont reçus par un agent des services à la clientèle dans les 10 minutes suivant l'heure de leur rendez-vous.
- Vous recevrez une réponse à un courriel ou à un message téléphonique dans les deux jours ouvrables.
- Nous évaluerons votre demande dans un délai de 25 jours ouvrables si elle est soumise avant la date limite.

Financement

- Votre allocation sera versée dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du dernier document requis, mais pas avant le premier jour de classe.
- Nous verserons votre allocation mensuelle de subsistance directement dans votre compte bancaire le premier de chaque mois, même s'il s'agit d'une fin de semaine ou d'un jour férié.

Appels

- Vous avez la possibilité de porter la décision en appel.
- L'examen interne est la première instance d'appel.
Vous serez avisé des résultats dans les 10 jours

ouvrables.

- Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision du comité interne d'examen, vous pouvez interjeter appel devant la Commission d'appel de l'aide financière aux étudiants.
- Vous recevrez un accusé de réception oral ou écrit du Bureau des appels dans les deux jours ouvrables après avoir porté en appel une décision devant la Commission d'appel. Votre audience d'appel sera fixée au maximum 45 jours après le dépôt de l'appel.
- La décision sera communiquée par écrit dans les 15 jours suivant l'audience. Une fois la décision rendue, vous recevrez la décision par écrit dans un délai d'un jour ouvrable.

Remboursement de prêt

- Sur demande, nous vous fournirons un relevé détaillé indiquant le montant de votre prêt, le montant impayé, le taux d'intérêt, les avances et le montant des paiements de capital.