



# Aide financière aux étudiants

Le programme d'Aide financière aux étudiants (AFE) est accessible aux étudiants à temps plein et à temps partiel, pourvu qu'ils résident aux TNO et soient inscrits à un programme reconnu dans un établissement postsecondaire agréé. L'objectif du programme est d'aider à payer une partie des frais des études postsecondaires, non pas l'ensemble de ces frais.

## Nos services

L'Aide financière aux étudiants, 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

- Lorsque vous arrivez à votre rendez-vous au bureau, vous êtes reçu(e) par un agent réposé aux dossiers étudiants dans les 10 minutes.
- Nous répondons à tous les courriels et messages téléphoniques dans les 2 jours ouvrables.

### Financement

- Les demandes d'aide financière sont traitées dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du dernier document obligatoire; notez toutefois qu'aucun versement n'est effectué avant le premier jour de classe.
- Votre allocation mensuelle sera déposée directement dans votre compte bancaire au plus tard le premier jour de chaque mois, même s'il s'agit d'un jour férié ou d'une fin de semaine.

### En cas d'appel

- Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision, vous pouvez la porter en appel.
- Le Comité d'examen interne vous communiquera le statut de votre demande d'appel dans les 10 jours ouvrables.
- Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision du Comité d'examen interne, vous avez de nouveau le droit d'en faire appel auprès de la Commission d'appel de l'aide financière aux étudiants.
- Le Bureau des appels communiquera avec vous par écrit ou par téléphone dans les deux jours ouvrables suivant votre demande d'appel à la Commission. L'audience sera fixée dans un maximum de 45 jours suivant la date de votre demande d'appel.
- Une décision sera rendue par écrit dans les 15 jours suivant l'audience. Une fois la décision rendue, vous en recevrez copie dans un délai d'un jour ouvrable.

### Administration

- Sur demande, nous vous fournirons le relevé détaillant le montant du prêt, le solde impayé, le taux d'intérêt, les avances, et le capital remboursé.