

**Comité permanent du développement des ressources humaines et de la
condition des personnes handicapées**

Mémoire présenté par

**Tony Norrad
Président**

**L'Association canadienne des responsables de l'aide financière aux
étudiants**

4 juin 2002

L'Association canadienne des responsables de l'aide financière aux étudiants (ACAFE) est heureuse d'avoir l'occasion de comparaître devant le Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées.

L'ACAFE est composée de professionnels et de personnel administratif d'universités, de collèges et d'instituts techniques qui s'occupent directement de l'aide financière aux étudiants ou de programmes de bourses d'études. Le personnel d'aide financière conçoit, fait connaître et attribue des sommes destinées aux étudiants sous la forme de prêts et de bourses. Les administrateurs de l'aide financière des établissements d'enseignement ont l'occasion unique de traiter avec une grande proportion d'une population étudiante variée. Ils traitent aussi avec les ministères fédéraux et provinciaux responsables de la prestation des programmes d'aide aux étudiants, les institutions financières et, dernièrement, les prestataires de services.

L'ACAFE voudrait d'entrée de jeu dire tout le bien qu'elle pense des efforts déployés par les responsables du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) pour élaborer un processus de consultation faisant intervenir les membres du Groupe consultatif national de l'aide aux étudiants, les prestataires de services et les autres parties concernées, notamment notre association. La transition ne s'est pas faite sans mal, mais nous sommes gré au PCPE de prêter une oreille attentive aux préoccupations soulevées par notre association au nom de ses membres et des milliers d'étudiants que nous servons quotidiennement.

Nous demeurons cependant très préoccupés par les problèmes qu'il reste à surmonter et ont des répercussions sur les étudiants et sur les établissements d'enseignement postsecondaire. Ces problèmes doivent être résolus pour assurer la réussite du PCPE. Nous sommes aussi inquiets au sujet du nombre croissant d'étudiants perdus dans les méandres d'un programme de prêts-étudiants extrêmement complexe. C'est particulièrement vrai des étudiants qui bénéficient de plusieurs types de prêts – prêts directs, prêts à risque partagé et prêts garantis.

Un des objectifs principaux du nouveau programme de prêts directs consiste à améliorer l'ensemble de la prestation du service aux étudiants emprunteurs. L'ACAFE est prête à collaborer avec le PCPE et les prestataires de services pour que cet objectif soit atteint.

Traitement des documents

Le versement des fonds continue de poser des problèmes aux étudiants. Actuellement, la période normale de traitement des documents relatifs aux prêts étudiants fédéraux (voir l'annexe 1) est d'une semaine, mais à l'automne 2001, les étudiants attendaient de 10 à 14 jours pour toucher leur argent.

On a certes raccourci le temps de traitement des documents pour les versements d'hiver (janvier 2002), surtout grâce à des changements de procédure, mais les étudiants attendent encore leur argent plus longtemps que ce n'était le cas dans l'ancien programme de prêts à risque partagé, où le délai de traitement était de trois jours. Ces retards représentent une charge de travail supplémentaire pour de nombreux établissements d'enseignement du fait qu'ils doivent alors offrir un financement provisoire d'urgence par le truchement de leurs programmes de prêts d'urgence.

Cet allongement de la période de traitement tient à la procédure associée aux prêts directs. Une fois que l'établissement d'enseignement a confirmé que l'étudiant est inscrit, l'étudiant va porter ses documents de prêt dans un comptoir postal désigné de Postes Canada pour les faire envoyer au Centre de service national de prêts aux étudiants (ci-après appelé le fournisseur de service). Une fois les documents traités par le fournisseur de service, un dossier électronique est envoyé au PCPE qui vérifie les données et transfère ensuite le dossier à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, qui s'occupe du versement des fonds soit en émettant un chèque au nom de l'étudiant, soit en faisant un virement de fonds électronique dans le compte bancaire de l'étudiant.

L'ACAFE recommande fortement un processus dans lequel le fournisseur de service serait directement responsable du versement de l'argent aux étudiants emprunteurs. Cela réduirait considérablement le temps de traitement et permettrait aux étudiants de toucher leur argent en temps opportun. Nous savons qu'un tel changement exigerait des modifications réglementaires ou législatives relativement aux articles 33 et 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Une solution possible consisterait à adopter un processus comptable à base zéro. Il paraît que le PCPE étudie déjà cette possibilité. Essentiellement, les fournisseurs de service remettraient les fonds directement aux étudiants et le gouvernement fédéral leur transférerait une somme égale aux débours à la fin de chaque jour ouvrable. La province de l'Alberta utilise avec beaucoup de succès un processus de ce genre dans le cadre de son programme de prêts directs.

Durant les périodes de pointe, pour composer avec le fort volume de documents de prêt à traiter, les fournisseurs de service installent des kiosques sur les campus des collèges et universités, initiative vue par beaucoup, y compris par notre association, comme une soupape. Cependant, la formation des préposés, souvent insuffisante, suscite des réserves. Dans la plupart des cas, il s'agit de personnes embauchées uniquement pour les périodes de pointe, si bien que le personnel des établissements d'enseignement doit les surveiller de près. Le problème a été signalé au PCPE et aux fournisseurs de service et l'on nous a assuré que le processus de formation serait modifié à temps pour la prochaine année de prêt. Il faut espérer qu'un meilleur programme de formation permettra d'offrir des services de meilleure qualité aux étudiants.

Le secteur des établissements publics du Centre de service national de prêts aux étudiants avait fait des démarches préliminaires pour que le personnel des établissements d'enseignement réunissent les documents de prêt et les envoient au fournisseur de service, mais le PCPE a rejeté cette suggestion. L'Association pense pour sa part que cette solution serait extrêmement utile pour les étudiants car elle permettrait de réduire sensiblement le temps de traitement des documents.

Le niveau de service dans les comptoirs postaux désignés de Postes Canada s'est certes amélioré ces derniers mois, mais il reste encore fort à faire pour veiller à ce que le personnel soit convenablement formé. Les erreurs typiques consistent à accepter des documents périmés, ne pas s'assurer que tous les documents sont bien remplis et que l'étudiant a apposé sa signature à tous les endroits voulus. Beaucoup de comptoirs désignés n'ont pas un stock suffisant de formules d'accord de prêt et d'autres documents connexes et enveloppes. Dans certains cas, des employés de Postes Canada ont dit aux étudiants qu'il leur faudrait jusqu'à trois semaines pour se réapprovisionner. L'ACAFE recommande que l'on effectue un examen du programme de formation du personnel des comptoirs postaux de Postes Canada et des mesures de contrôle de la qualité.

Il y a aussi la question de la production de documents périmés. Les étudiants doivent faire traiter leur demande dans les 30 jours qui suivent la date de confirmation de leur inscription par l'établissement d'enseignement. Sur réception des documents, le personnel du comptoir postal désigné de Postes Canada appose sur chacun un tampon portant la date de réception. Or, il semblerait que ce n'est pas cette date qui est utilisée pour déterminer si des documents sont périmés mais la date où le fournisseur de service a reçu les documents en question. Il s'ensuit que beaucoup de documents de prêt sont renvoyés inutilement à l'établissement pour contre-vérification. Il est recommandé que l'on se serve de la date à laquelle le comptoir de Postes Canada reçoit les documents pour déterminer si un document est périmé et non la date à laquelle les documents parviennent au centre de service.

Communication avec les étudiants emprunteurs

Il est important que le PCPE et les fournisseurs de services appliquent une stratégie de communication qui permette d'informer les étudiants emprunteurs de leurs responsabilités, non seulement en ce qui concerne leurs nouveaux prêts directs, mais aussi relativement aux prêts indirects dont ils ont bénéficié précédemment. Avec les récents changements apportés aux programmes fédéral et provinciaux d'aide financière aux étudiants, il peut facilement arriver qu'un étudiant ait six prêts différents et traite avec quatre contacts différents (institutions financières et fournisseurs de services).

Nous craignons une augmentation du nombre des défauts de paiement « techniques » qui touchent de nombreux étudiants. Ceux-ci se produisent

lorsque l'étudiant retourne aux études à temps plein ou commence à rembourser sans avoir rempli tous les formulaires nécessaires auprès du fournisseur de service ou de l'institution financière concernés. Nous encourageons fortement le PCPE à conférer une certaine souplesse au programme de manière à éviter que les étudiants se retrouvent en défaut de paiement.

Il est maintenant évident que les étudiants ont du mal à s'adapter aux nouvelles réalités du PCPE. Ils ne savent pas quoi faire avec tous leurs documents (annexe 1, annexe 22A et annexe 2). Dans mon propre établissement, le personnel passe de quatre à cinq fois plus de temps qu'avant avec les étudiants pour leur expliquer le processus en détail. Les étudiants ont eu par ailleurs des problèmes avec les institutions financières pour retrouver leur exonération d'intérêt sur leurs prêts à risque partagé et leurs prêts garantis. En fait, beaucoup de cas donnent à penser que les étudiants bénéficient d'un niveau de service inférieur à ce qu'on pourrait attendre des institutions financières concernées. Par exemple, des étudiants ont dit avoir reçu des renseignements erronés, avoir fait affaire avec des succursales qui n'acceptaient pas confirmation des documents d'inscription (annexe 22A et annexe 2) et avoir fait les frais de retards dans la réception et le traitement des documents confirmant l'inscription, l'institution considérant alors qu'ils avaient un arriéré de paiement, ce qui a eu des conséquences sur la prestation de nouvelles sommes.

L'ACAFE demeure préoccupée par le niveau de service que les étudiants reçoivent des institutions financières qui détiennent leurs prêts à risque partagé et leurs prêts garantis. Nous n'avons pas de solution à proposer, mais nous sommes convaincus que le PCPE doit continuer de collaborer de très près avec les institutions financières et veiller à ce que leur personnel, à tous les niveaux y compris dans les succursales locales, est bien au fait du PCPE pour que les étudiants continuent de recevoir un niveau de service optimal.

Compte tenu de la complexité des divers produits de prêt, l'ACAFE continue d'encourager le PCPE à créer un centre national d'information en collaboration avec les autorités provinciales. Ce centre tiendrait à jour une base de données complète sur les étudiants emprunteurs, ce qui comprendrait toutes les données concernant leurs prêts fédéraux et provinciaux, qu'il s'agisse d'étudiants à temps plein ou à temps partiel. Ce centre pourrait entre autres recevoir confirmation des inscriptions, éventuellement par voie électronique, de la part des établissements postsecondaires et fournir cette information aux fournisseurs de services et institutions financières concernés pour le compte de l'étudiant emprunteur.

Un tel système à guichet unique simplifierait la tâche de tous. L'automne dernier, le PCPE a institué un processus en une seule demande pour les étudiants titulaires de plusieurs types de prêts, y compris des prêts directs, qui demandent un allègement d'intérêt. Nous recommandons que le PCPE institue une procédure analogue pour la récupération de l'exonération d'intérêt. Ces processus fondés sur une demande unique pourraient être coordonnés par un

centre d'information national, éventuellement administré par les fournisseurs de services, qui fournirait ensuite l'information à toutes les institutions financières et aux autres parties concernées.

Échange d'information sur les étudiants entre les établissements d'enseignement, le PCPE, les fournisseurs de service et les institutions financières

Le personnel des établissements d'enseignement a toujours du mal à obtenir des renseignements sur le dossier d'un étudiant auprès du PCPE, du fournisseur de service ou des institutions financières. Il arrive souvent que ces groupes refusent de communiquer l'information qu'ils détiennent à moins que l'étudiant en question se trouve dans nos bureaux. Cependant, il est intéressant de noter que quand ces groupes communiquent avec un établissement d'enseignement, ils s'attendent que nous leur communiquions l'information que nous avons entre les mains. Normalement, lorsqu'un étudiant se présente aux services d'aide financière d'un établissement, il est convaincu d'avoir épuisé tous les recours. Lorsque l'établissement d'enseignement intervient au nom d'un étudiant, c'est pour aider l'étudiant à résoudre son problème.

Même lorsque l'établissement d'enseignement réussit à parler du dossier d'un étudiant avec le représentant du fournisseur de service, il est souvent impossible de communiquer en temps opportun avec la personne capable de résoudre le problème. Nous encourageons fortement le PCPE, en consultation avec les fournisseurs de services et avec les institutions financières, à mettre sur pied un système permettant des échanges efficaces et confidentiels d'informations. Cela serait une extension de la déclaration signée par les étudiants par laquelle ils autorisent l'échange de renseignements personnels entre l'établissement d'enseignement et le PCPE, le fournisseur de service et les institutions financières.

En outre, nous recommandons l'élaboration d'une liste des principaux contacts pour résoudre les problèmes (PCPE, fournisseurs de service et institutions financières) à l'intention des établissements d'enseignement. Il devrait y avoir des contacts téléphoniques réservés aux employés des services d'aide financière de manière que ceux-ci n'aient pas à utiliser les voies normales dont se servent les étudiants et d'autres. L'information sur ces contacts devrait comprendre le nom de la personne, son titre, son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse de courriel. Cette liste de contacts serait mise à jour régulièrement.

Versement des fonds aux établissements d'enseignement

En octobre dernier, nous avons fait valoir diverses préoccupations concernant le versement de sommes destinées à couvrir les droits de scolarité aux établissements d'enseignement. Notre principal souci est le manque

d'information accompagnant le paiement pour aider les établissements d'enseignement à identifier l'étudiant concerné. De plus, de nombreux établissements d'enseignement demandaient un rapport électronique sur les droits de scolarité au lieu d'une copie sur papier.

Nous sommes heureux que le PCPE ait réagi rapidement. Nous croyons savoir que les rapports électroniques sur les droits de scolarité sont actuellement à l'essai dans plusieurs établissements et seront offerts à tous les établissements qui préfèrent cette solution dès la prochaine année de prêt (1^{er} août).

Conclusion

L'ACAFE souhaite affirmer sa position : nous sommes en faveur d'un programme simplifié et harmonisé et facile d'accès d'aide financière aux étudiants. Nous avons trouvé particulièrement encourageant d'apprendre que le gouvernement fédéral et les provinces de la Saskatchewan et de l'Ontario ont maintenant un programme fédéral-provincial intégré (autrefois appelé harmonisé) de prêts aux étudiants. Le principe de l'intégration (qui semble avoir piqué l'intérêt des autres gouvernements provinciaux) ne peut que renforcer les programmes actuels d'aide financière aux étudiants.

Au nom de l'Association canadienne des responsables de l'aide financière aux étudiants, je tiens à remercier le Comité de nous avoir permis de lui faire connaître vos vues sur certains des problèmes que nous avons rencontrés durant la transition au financement par prêts directs. Nous continuerons à collaborer avec le Comité, le PCPE et les fournisseurs de services pour voir à ce que le programme de prêts aux étudiants soit administré de la manière la plus efficace possible.

Sommaire des recommandations

Nous recommandons

1. Que soit élaboré un processus dans lequel le fournisseur de service serait directement responsable du versement de l'argent aux étudiants emprunteurs. Cela réduirait considérablement le temps de traitement et permettrait aux étudiants de toucher leur argent en temps opportun. Nous savons qu'un tel changement exigerait des modifications réglementaires ou législatives relativement aux articles 33 et 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Une solution possible consisterait à adopter un processus comptable à base zéro.
2. Que l'on se serve de la date à laquelle le comptoir de Postes Canada reçoit les documents pour déterminer si un document est périmé et non la date à laquelle les documents parviennent au centre de service.
3. Que l'on élabore un programme de formation plus complet à l'intention du personnel temporaire embauché par les fournisseurs de service pour doter les kiosques installés sur les campus durant les périodes de pointe.
4. Que les établissements soient habilités par les fournisseurs de service à recueillir et transmettre les documents de prêt.
5. Que l'on procède à un examen du programme de formation de Postes Canada et des mesures de contrôle de la qualité.
6. Que le PCPE et les fournisseurs de service établissent une stratégie de communications propre à informer les étudiants de leurs responsabilités non seulement à l'égard de leurs nouveaux prêts directs, mais aussi à l'égard de leurs prêts indirects antérieurs.
7. Que le PCPE, en collaboration avec les autorités provinciales, envisage la création d'un centre national d'échange d'informations afin de réduire la complexité du programme de prêts aux étudiants pour le bénéfice des étudiants.
8. Que le PCPE continue de travailler en étroite collaboration avec les institutions financières de manière que le personnel de celles-ci, même dans les succursales locales, soit bien au courant du Programme et que les étudiants continuent de bénéficier d'un niveau de service approprié.
9. Que le PCPE, en consultation avec les fournisseurs de service et les institutions financières, élabore un système permettant l'échange efficace et confidentiel de renseignements..
10. Que soit élaborée une liste des principaux contacts pour résoudre les problèmes (PCPE, fournisseurs de service et institutions financières) à l'intention des établissements d'enseignement. Il devrait y avoir des contacts téléphoniques réservés aux employés des services d'aide financière de manière que ceux-ci n'aient pas à utiliser les voies normales dont se servent les étudiants et d'autres. L'information sur ces contacts devrait comprendre le nom de la personne, son titre, son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse de courriel. Cette liste de contacts serait mise à jour régulièrement.