

Aide financière aux études

RAPPORT ANNUEL 2004-2005

La gestion par résultats



Aide financière aux études

RAPPORT ANNUEL 2004-2005

La gestion par résultats



Monsieur Michel Boivin
Sous-ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Québec

Monsieur le Sous-Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de l'Aide financière aux études pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2005.

Ce rapport témoigne de l'année particulière que vient de traverser notre organisation. Vous constaterez à sa lecture que tout notre personnel a fait preuve de collaboration afin de s'assurer que l'Aide financière aux études remplisse le mieux possible sa mission auprès de la population étudiante.

Veuillez agréer, Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre adjoint,

A handwritten signature in black ink, reading "Claude Provencher". The signature is written in a cursive, flowing style.

Claude Provencher

Québec, le 18 avril 2006



MOT DU SOUS-MINISTRE ADJOINT

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel 2004-2005 de l'Aide financière aux études. De grands changements ont été effectués au cours de l'année. La mise en œuvre du nouveau régime d'aide financière et l'implantation du système Contact, en ce qui concerne l'attribution de l'aide, sont maintenant réalisées. L'Aide financière aux études offre donc des services à la population et à ses partenaires à l'aide d'outils à la fine pointe de la technologie, ce qui s'inscrit parfaitement dans la volonté gouvernementale de moderniser la prestation de services et d'offrir des services en ligne.

Le présent rapport se démarque des rapports antérieurs compte tenu de l'année particulière que nous venons de traverser. Il témoigne d'une gestion du changement sans précédent, autant pour notre personnel que pour nos partenaires des établissements d'enseignement et des établissements financiers, qui viennent de relever un défi de taille. Ce défi tenait au fait que les changements apportés concernaient autant le nouveau régime d'aide financière que la technologie mise en place pour le supporter.

Je tiens à souligner le fait que toutes les personnes impliquées se sont entendues sur un objectif commun : mettre tout en œuvre pour faciliter l'adaptation de la population étudiante à ces nombreux changements. Leur travail a été remarquable dans les circonstances. Je suis fier que notre organisme puisse compter sur des personnes dévouées à la cause des étudiantes et des étudiants.

Je tiens également à remercier nos partenaires des établissements scolaires et financiers en cette année de grands bouleversements. Leurs efforts ont contribué à offrir les meilleurs services possibles à la population étudiante.

Le sous-ministre adjoint,

A handwritten signature in black ink, reading "Claude Provencher". The signature is written in a cursive, flowing style.

Claude Provencher

Québec, le 18 avril 2006

DÉCLARATION DE L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

Le sous-ministre adjoint et les autres membres du comité de direction de l'Aide financière aux études assument la responsabilité des résultats et des renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion. Cette responsabilité porte sur la fiabilité de l'information présentée et des contrôles qui s'y rapportent.

À notre connaissance, ce rapport décrit fidèlement la mission, les mandats et les programmes de l'Aide financière aux études. Il fait état des objectifs, des indicateurs et des cibles établis ainsi que des résultats obtenus et il présente les engagements pris par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport dans sa déclaration de services aux citoyens.

Les membres du comité de direction ont approuvé le présent rapport. De plus, la Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible de l'information présentée dans la section « Résultats atteints » du document et a produit un rapport de validation à cet égard.

À notre avis, l'information présentée dans le Rapport annuel 2004-2005 de l'Aide financière aux études est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Le sous-ministre adjoint,



Claude Provencher

La directrice de la gestion des prêts,



Louise Soucy

Le directeur des services à la clientèle et de l'attribution,



Daniel Caron

Le directeur des systèmes et des technologies,



Gilles Rousseau

Le directeur des politiques et programmes,



Daniel Simpson

Québec, le 18 avril 2006

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications présentés dans le chapitre « Résultats atteints » du rapport annuel de gestion de l'Aide financière aux études pour l'exercice terminé le 31 mars 2005. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de l'Aide financière aux études. Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre mission d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie par l'Aide financière aux études. Notre examen ne constitue pas une vérification.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et explications présentés dans le chapitre « Résultats atteints » du rapport annuel de gestion 2004-2005 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Nous avons également pris connaissance de l'information présentée dans les autres chapitres du rapport annuel de gestion 2004-2005 de l'Aide financière aux études. Nous n'avons relevé, à tous égards importants, aucune incohérence entre cette information et celle du chapitre qui a fait l'objet de notre examen.

Le directeur de la vérification interne,



Othman Mzoughi

Québec, novembre 2005

TABLE DES MATIÈRES

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2004-2005 PRÉSENTÉS PAR LE SOUS-MINISTRE ADJOINT	1
L'année 2004-2005 : une gestion du changement.....	1
La modernisation du régime d'aide financière : un bref rappel	1
L'implantation du système Contact : un défi technologique.....	1
La contribution des partenaires du réseau : un atout essentiel.....	2
Conclusion	3
L'ANNÉE 2004-2005 EN QUELQUES CHIFFRES	5
Attribution de l'aide.....	5
Demandes relatives aux programmes d'aide financière aux études	5
Service à la clientèle	5
Administration du régime	5
Recours	6
Nouvelles technologies.....	6
PRÉSENTATION.....	7
Cadre légal et réglementaire	7
Mission et programmes	7
Clientèle, produits et services	8
Ressources humaines et financières	8
Partenariat	8
RÉSULTATS ATTEINTS	9
ORIENTATION STRATÉGIQUE 1.....	10
Objectif stratégique 1.1	10
Objectif stratégique 1.2	10
CONSTATS	11
Adaptation du régime d'aide financière aux besoins de la population étudiante.....	11
Promotion du régime d'aide financière aux études	12
Suivi en 2005-2006	12
ORIENTATION STRATÉGIQUE 2.....	13
Objectif stratégique 2.1	13
Objectif stratégique 2.2	13
Objectif stratégique 2.3	15
CONSTATS	15
Traitement des demandes	15
Services informatisés	16
Services personnalisés	16
Gestion des recours	16
Gestion des prêts	17
Qualité des services.....	17
Suivi en 2005-2006	18
ORIENTATION STRATÉGIQUE 3.....	19
Objectif stratégique 3.1	19
Objectif stratégique 3.2	19
CONSTATS	20
Formation du personnel	20
Apport des technologies.....	20
Suivi en 2005-2006	20
RESSOURCES FINANCIÈRES	21
Ressources.....	21
Explication des écarts	22
ANNEXES	
Annexe I Définitions des indicateurs	25
Annexe II Orientations stratégiques, objectifs stratégiques et cibles chiffrées 2004-2005	27
Annexe III Organigramme	28



Mission

*Favoriser l'accès
aux études en offrant un
régime d'aide financière
adapté aux besoins de
la population étudiante.*

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2004-2005 PRÉSENTÉS PAR LE SOUS-MINISTRE ADJOINT

L'ANNÉE 2004-2005 : UNE GESTION DU CHANGEMENT

Je voudrais présenter ici les principaux événements ayant marqué la dernière année, qui constituait l'ultime étape de la réforme en profondeur du régime d'aide financière aux études. Trois priorités avaient été établies dans le cadre de la mise en place du nouveau régime : mieux répondre aux besoins de la population étudiante, accroître la participation de nos partenaires à la gestion de nos programmes et relever le défi technologique.

LA MODERNISATION DU RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE : UN BREF RAPPEL

Entreprise il y a sept ans, la modernisation du régime d'aide financière aux études consistait à mieux adapter celui-ci à la réalité étudiante. Pour ce faire, il fallait revoir les règles du régime d'aide financière, moderniser nos systèmes informatiques en utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (projet Contact) et favoriser les services en ligne ainsi qu'une plus grande autonomie des partenaires.

L'année 2004-2005 a été cruciale pour la mise en œuvre du nouveau régime et du système informatique Contact. Maintenant, dès le premier calcul effectué, les étudiantes et les étudiants connaissent le montant total de l'aide à laquelle ils auront droit pendant l'année, si leur situation ne change pas, ainsi que la répartition des versements. De plus, le certificat de prêt, autrefois remis à chaque étudiante ou étudiant une, deux ou même trois fois dans une année scolaire, a été remplacé par le certificat de garantie, délivré une seule fois pour toute la durée des études. Les étudiantes et les étudiants reçoivent le certificat de garantie de leur établissement d'enseignement et le font homologuer à leur établissement financier. Ensuite, une fois que l'établissement d'enseignement a confirmé leurs renseignements scolaires, l'aide financière à laquelle ils ont droit est versée directement dans leur compte bancaire, mensuellement ou périodiquement. De cette façon, leur démarche est simplifiée et ils peuvent mieux planifier leur budget.

Cette synthèse des nouveautés du régime démontre à quel point les façons de procéder ont changé, autant pour les étudiantes et les étudiants que pour nos partenaires et notre personnel. Pour que toutes les nouvelles opérations soient possibles, il a fallu mettre en place un système informatique adapté et sécuritaire.

L'IMPLANTATION DU SYSTÈME CONTACT : UN DÉFI TECHNOLOGIQUE

Tous les experts s'entendent pour dire que mettre en place un système informatique de cette envergure demande des ajustements et nécessite souvent une période de rodage. Le lancement du système Contact n'a pas fait exception. Nous avons donc conçu et appliqué un plan d'action qui a permis d'assurer du soutien aux étudiantes et aux étudiants dans les circonstances.

Ainsi, nous avons fait appel à un personnel occasionnel de même qu'à des étudiantes et des étudiants pour aider l'équipe de travail affectée au traitement des demandes et réduire les délais de traitement. Nous avons aussi offert des sessions de formation supplémentaires aux employés et allégé les procédures de fonctionnement. De plus, nous avons conclu des ententes avec nos partenaires des établissements d'enseignement afin qu'ils identifient les dossiers d'étudiantes et d'étudiants devant être traités en priorité. Des échanges réguliers avec le Protecteur du citoyen ont également permis de régler plusieurs dossiers jugés prioritaires.

À la mi-mai 2004, nous avons annoncé et accordé une aide provisoire aux étudiantes et aux étudiants. En août et en septembre 2004, nous avons décidé de poursuivre l'attribution de l'aide provisoire afin que les étudiantes et les étudiants admissibles puissent bénéficier d'un soutien financier à la rentrée scolaire. Il est important de mentionner que les étudiantes et les étudiants qui avaient soumis leur demande à temps pour la rentrée de septembre 2004 ont reçu une aide financière.

En raison de cette situation exceptionnelle et afin de nous assurer de la stabilité du système informatique,

nous avons pris la décision de déplacer dans le temps trois livraisons importantes relatives au système Contact. Nous avons reporté la délivrance des certificats de garantie à novembre 2004, le versement mensuel de l'aide financière dans les comptes bancaires à janvier 2005 et la confirmation des renseignements scolaires par les établissements d'enseignement à février 2005.

Bien que certaines livraisons aient dû être remises à plus tard, il faut noter que plusieurs de nos objectifs ont été atteints cette année. Par exemple, encouragés par la publicité sur le sujet, les étudiantes et les étudiants ont utilisé Internet pour faire leur demande d'aide financière dans une proportion de 68 %, ce qui dépasse nos attentes à cet égard.

De plus, dès novembre 2004, tous les bénéficiaires ont pu faire homologuer leur certificat de garantie à leur établissement financier. L'opération a été un succès. Ainsi, en janvier 2005, les étudiantes et les étudiants ont pu recevoir leur premier versement mensuel dans leur compte bancaire.

Par ailleurs, en ce qui concerne la confirmation des renseignements scolaires par les établissements d'enseignement, elle a été rendue possible en février 2005. En effet, les opérations relatives à l'échange de fichiers électroniques entre l'Aide financière aux études et les établissements d'enseignement ou les établissements financiers ont pu être effectuées sans problèmes majeurs.

Enfin, la Direction de la gestion des prêts a vu certaines de ses opérations, en plus de celles relatives à l'échange de fichiers électroniques avec les établissements financiers, entrer dans l'ère Contact. Ce sont celles qui concernaient le Programme de remboursement différé et le traitement des statuts d'études.

Ces réalisations complétaient la mise en place des opérations touchant directement les étudiantes et les étudiants, qui pourront désormais obtenir l'aide financière à laquelle ils ont droit rapidement et simplement.

Durant cette année d'implantation du système Contact et de transition, d'autres dossiers ont mobilisé nos énergies. Au cours de l'année, nous avons notamment travaillé à bonifier le régime d'aide financière par l'ajout de nouvelles mesures. Il a ainsi été décidé de rendre admissibles au Programme de prêts et bourses les personnes réfugiées et les personnes protégées, d'accorder une exemption de contribution pour les

premiers 1 200 \$ reçus à titre de pension alimentaire et de reconnaître des dépenses pour l'achat de matériel informatique.

Des employés de l'Aide financière aux études ont également travaillé à l'optimisation de la gestion administrative et à la réorganisation du travail entreprises depuis plusieurs années. Par exemple, la Direction de la gestion des prêts a optimisé le processus de traitement des réclamations pour les prêts dont le remboursement fait défaut et a appliqué de meilleures approches en matière de recouvrement. Ces nouvelles façons de faire lui ont permis de réduire le délai de traitement des réclamations et d'améliorer l'indice de contrôle de l'inventaire des créances. Par conséquent, des économies substantielles en ce qui concerne les sommes remboursées aux établissements financiers ont été réalisées. De plus, le fardeau est moins lourd pour les anciennes étudiantes et les anciens étudiants éprouvant des difficultés à rembourser leur dette d'études. Ils sont contactés plus rapidement pour la conclusion d'une entente de remboursement qui respecte leur capacité financière.

LA CONTRIBUTION DES PARTENAIRES DU RÉSEAU : UN ATOUT ESSENTIEL

Si nous sommes parvenus à répondre aux besoins de la population étudiante malgré les événements de l'année 2004-2005, c'est en grande partie grâce à l'excellente collaboration qui a été établie avec les personnes qui travaillent dans les bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement et dans les établissements financiers.

Soucieux d'informer continuellement nos partenaires de tous les changements apportés au régime et de toutes les étapes de l'implantation du système Contact, nous avons diffusé de l'information et organisé, dans toutes les régions du Québec, plusieurs séances de formation adaptées aux besoins et aux profils des participantes et des participants.

Je remercie d'ailleurs chaleureusement tous les membres du personnel des bureaux d'aide financière pour leur travail. Ils ont joué un rôle essentiel. Ce sont eux qui, en première ligne, ont reçu les étudiantes et les étudiants et qui leur ont expliqué les nouvelles règles d'attribution et le cheminement de leur dossier. Ce sont eux qui nous ont fait connaître, cas par cas, les étudiantes et les étudiants dont la situation financière était

particulièrement précaire afin que nous puissions les aider le plus rapidement possible.

Je voudrais également souligner l'excellente collaboration des établissements financiers, qui ont dû développer un nouveau système informatique pour être en mesure d'effectuer des versements mensuels et périodiques et de permettre les échanges de fichiers électroniques. De plus, ils ont fait preuve de souplesse lorsque nous avons dû modifier le calendrier des livraisons.

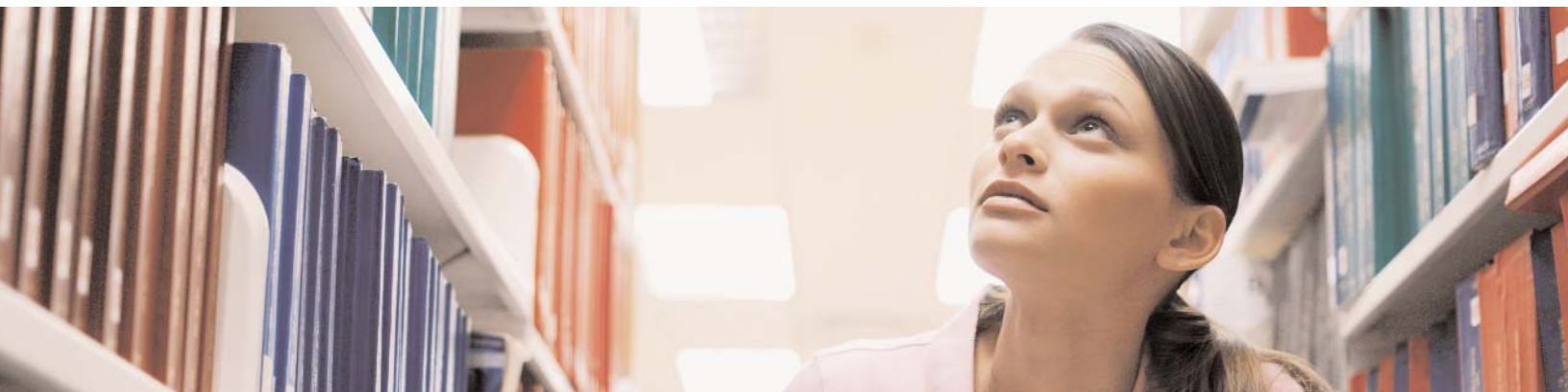
CONCLUSION

En somme, l'année 2004-2005, et les événements qui l'ont marquée, ont amené le personnel de l'Aide financière aux études à se dépasser et à demeurer centré sur sa préoccupation première, qui consiste à s'assurer que les étudiantes et les étudiants reçoivent l'aide financière nécessaire pour mener leur projet d'études à terme.

Le système Contact est maintenant opérationnel, ses structures sont solides et elles représentent un gage d'efficacité pour les années à venir. La gestion dont ce rapport annuel rend compte témoigne de notre souci de mettre en place des outils à la fine pointe de la technologie pour un service efficace à la population étudiante, et ce, dans une vision à long terme. Elle témoigne aussi de la solidité de notre partenariat avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

Je vous invite maintenant à prendre connaissance, dans les pages suivantes, des données qui concernent l'année 2004-2005. Elles sont suivies d'un compte rendu des orientations stratégiques et d'une analyse des indicateurs.

Claude Provencher
Sous-ministre adjoint



L'ANNÉE 2004-2005 EN QUELQUES CHIFFRES

ATTRIBUTION DE L'AIDE*

- Au total, 157 277 étudiantes et étudiants ont fait une demande d'aide financière aux études;
- 893 M\$ ont été attribués : 611 M\$ en prêts et 282 M\$ en bourses;
- 132 925 étudiantes et étudiants ont reçu une aide financière pour un montant moyen de 6 720 \$:
 - 76 089 ont reçu un prêt et une bourse totalisant en moyenne 8 617 \$ (4 998 \$ sous forme de prêt et 3 619 \$ sous forme de bourse);
 - 55 891 ont reçu un prêt seulement d'un montant moyen de 4 135 \$;
 - 945 ont reçu une bourse seulement d'un montant moyen de 6 904 \$;
- Le taux de participation des étudiantes et des étudiants au Programme de prêts et bourses est de 30 %.

DEMANDES RELATIVES AUX PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES*

- Au total, 15 318 étudiantes et étudiants ont fait une demande relative à des frais pour l'acquisition de matériel informatique;
- 2 847 étudiantes et étudiants ont fait une demande de prêt pour des études à temps partiel;
- 5 418 étudiantes et étudiants ont fait une demande de bourse d'été de langues pour l'été 2004 et 4 560 pour l'été 2005;
- 1 451 étudiantes et étudiants ont fait une demande d'allocation pour les besoins particuliers;
- 1 503 demandes de remise de dette ont été reçues;
- 33 313 demandes de remboursement différé ont été reçues.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Au total, 11 635 personnes ont été reçues au comptoir d'accueil de l'Aide financière aux études;
- On a répondu à 142 306 appels au centre d'appels de l'Aide financière aux études.

ADMINISTRATION DU RÉGIME

- Au total, 70 800 dossiers constituent l'inventaire des dossiers de recouvrement de l'Aide financière aux études;
- Des créances totalisant 71,4 M\$ ont été recouvrées.

* Les données présentées ont trait à l'année d'attribution 2004-2005. Il s'agissait exceptionnellement d'une période de 16 mois s'étendant du 1^{er} mai 2004 au 31 août 2005. Puisque les opérations relatives à la gestion de cette année n'étaient pas complétées au moment de la parution de ce rapport, certaines données pourraient encore changer.

RECOURS

- Au total, 1 191 demandes de révision ont été reçues;
- 1 400 plaintes ont été portées à l'attention de l'Aide financière aux études.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

- Une proportion de 68 % des demandes d'aide financière ont été faites par Internet;
- 315 212 appels ont été reçus au Service téléphonique interactif de l'Aide financière aux études;
- 156 727 personnes (étudiantes, étudiants, intervenantes ou intervenants) ont consulté un dossier étudiant par Internet.

PRÉSENTATION

CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

L'Aide financière aux études (AFE) a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS).

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études et son règlement d'application, la Loi sur le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ce cadre légal et réglementaire garantit à la population du Québec, en particulier aux étudiantes et aux étudiants, un accès à diverses mesures de soutien financier qui favorisent l'accessibilité aux études professionnelles, collégiales ou universitaires. De plus, il assure une gestion rigoureuse des activités de l'Aide financière aux études. Il permet aussi à l'Aide financière aux études de se conformer à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement sur tous les plans.

MISSION ET PROGRAMMES

L'Aide financière aux études a pour mission de faciliter l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante. Le Programme de prêts et bourses s'adresse principalement aux personnes qui n'ont pas suffisamment de ressources financières pour mener à terme leur projet d'études. L'objectif du Programme est de faciliter l'accès aux études ou la poursuite des études en offrant un soutien financier de base. Il s'appuie sur le principe selon lequel les bénéficiaires et, le cas échéant, leurs parents ou encore leur conjoint ou conjointe sont les premiers responsables du financement de leurs études. Afin d'accomplir sa mission, l'Aide financière aux études doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avan-

tages auxquels la Loi sur l'aide financière aux études et son règlement d'application lui donnent droit.

À cette fin, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justesse, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, elle doit s'assurer que ses activités sont conduites avec rigueur et avec le plus grand souci d'une gestion transparente et efficace des fonds publics.

L'Aide financière aux études gère le Programme de prêts et bourses, qui constitue son programme principal, ainsi que des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme d'allocation pour les besoins particuliers (il s'adresse aux personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue);
- le Programme de prêts pour les études à temps partiel;
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus des associations étudiantes;
- le Programme études-travail;
- le Programme de remboursement différé (il s'adresse aux personnes dont la situation financière est précaire);
- le Programme de remise de dette.

L'Aide financière aux études a le mandat de promouvoir et de développer ces programmes d'aide financière.

De plus, elle gère les deux programmes suivants, qui sont financés par le gouvernement fédéral :

- le programme Explore (anciennement le Programme de bourses d'été de langues);
- le programme Destination Clic (anciennement le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec).

Par ailleurs, la clientèle de l'Aide financière aux études peut faire appel à l'Unité des droits de recours, qui regroupe le Bureau des plaintes, le Bureau de révision et le Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

CLIENTÈLE, PRODUITS ET SERVICES

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population étudiante des réseaux secondaire (formation professionnelle), collégial et universitaire.

Ses activités principales sont l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. L'Aide financière aux études détermine l'aide à laquelle l'étudiante ou l'étudiant a droit à la suite de l'analyse de sa demande. Depuis 2004-2005, des certificats de garantie sont remis aux étudiantes et aux étudiants par l'entremise des établissements d'enseignement, et cela, une seule fois au cours de leurs études. Depuis janvier 2005, l'aide financière est versée directement dans le compte bancaire de l'étudiante ou de l'étudiant.

La gestion des prêts comprend le paiement aux établissements financiers des intérêts qui leur sont dus sur les prêts qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants pendant leurs études à temps plein ou à temps partiel ou en vertu du Programme de remboursement différé. La gestion des prêts comprend aussi le traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement fait défaut, de même que le traitement des dossiers de recouvrement pour lesquels l'Aide financière aux études doit conclure une entente de remboursement avec les ex-étudiantes et les ex-étudiants débiteurs.

RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

L'Aide financière aux études a pu compter, en 2004-2005, sur un effectif total de 202 employées et employés permanents, et elle a engagé, selon ses besoins, 156 employées et employés occasionnels. Les ressources financières utilisées pour l'administration de l'Aide financière aux études ont totalisé 20 M\$.

PARTENARIAT

L'Aide financière aux études accomplit sa mission grâce aux relations étroites qu'elle entretient avec ses principaux partenaires, soit les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

Les responsables qui travaillent dans plus de 300 bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement secondaire, collégial ou universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants en plus de les guider dans leurs démarches. Les modalités de cette collaboration sont définies dans une entente qui a été renouvelée et signée au printemps 2004. En outre, pour assurer la gestion des prêts, l'Aide financière aux études bénéficie de la collaboration de responsables des prêts pour études dans plusieurs centaines d'établissements financiers du Québec.

RÉSULTATS ATTEINTS

Les résultats présentés dans ce rapport sont regroupés selon les orientations stratégiques que la direction de l'Aide financière aux études a retenues pour 2004-2005. Pour chaque objectif stratégique, un tableau sommaire regroupant des indicateurs présente l'ensemble des résultats obtenus. Lorsque cela est pertinent, ces résultats sont comparés aux cibles chiffrées ainsi qu'aux résultats de l'an dernier. Les résultats sont ensuite interprétés et des constats permettent d'évaluer l'atteinte de l'objectif.

Il est à noter que certains indicateurs mentionnés dans le rapport de l'année dernière et qui ne dépendent pas directement de l'Aide financière aux études, par exemple ceux qui subissent l'influence de la conjoncture économique, sont présentés dans la section « L'année 2004-2005 en quelques chiffres ».

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 1.1

Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la population étudiante.

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Écart par rapport à la cible	Résultat 2003-2004	Écart entre 2004-2005 et 2003-2004
1.1.1 Documents législatifs élaborés	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'un projet de loi et d'un projet de règlement permettant l'application des modifications requises, en vue d'un dépôt conformément au calendrier budgétaire 	<ul style="list-style-type: none"> Modification du Règlement sur l'aide financière aux études à l'été 2004 Modification de la Loi sur l'Aide financière aux études en décembre 2004 pour permettre l'admissibilité des personnes réfugiées et des personnes protégées Modification du Règlement sur l'aide financière aux études au printemps 2005 pour concrétiser l'entente conclue entre le gouvernement et les fédérations étudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> Projet de règlement additionnel 	<ul style="list-style-type: none"> Adoption du projet de loi sur la modernisation du régime d'aide financière le 12 décembre 2003 et du projet de règlement y afférent le 7 avril 2004 Adoption du projet de règlement sur le seuil d'admissibilité au Programme de remboursement différé le 4 février 2004 	

OBJECTIF STRATÉGIQUE 1.2

Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Écart par rapport à la cible	Résultat 2003-2004	Écart entre 2004-2005 et 2003-2004
1.2.1 Volume d'activités de formation et d'information et volume de participantes et de participants à ces activités		<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'activités de formation et d'information pour le personnel des établissements d'enseignement et nombre de participantes et de participants : 118 sessions de formation et 1 033 participantes et participants 		<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'activités de formation et d'information pour le personnel des établissements d'enseignement et nombre de participantes et de participants : 90 sessions de formation et 1 890 participantes et participants 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'activités de formation et d'information pour le personnel des établissements d'enseignement et nombre de participantes et de participants : 28 sessions de formation supplémentaires et 857 participantes et participants de moins

OBJECTIF STRATÉGIQUE 1.2 (SUITE)

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Écart par rapport à la cible	Résultat 2003-2004	Écart entre 2004-2005 et 2003-2004
		<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activités de formation et d'information pour le personnel des établissements financiers et nombre de participantes et de participants : 24 sessions de formation et environ 250 participantes et participants 		<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activités de formation et d'information pour le personnel des établissements financiers et nombre de participantes et de participants : 14 sessions de formation et environ 170 participantes et participants 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activités de formation et d'information pour le personnel des établissements financiers et nombre de participantes et de participants : 10 sessions de formation supplémentaires et environ 80 participantes et participants de plus

CONSTATS

ADAPTATION DU RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX BESOINS DE LA POPULATION ÉTUDIANTE

En juin 2004, le projet de modification du Règlement sur l'aide financière aux études a été sanctionné. Les modifications réglementaires sont entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2004 à l'exception de celle concernant le niveau d'endettement, qui prendra effet le 1^{er} septembre 2006. Le Règlement contient des dispositions ayant trait à la hausse du plafond des prêts, à l'achat de matériel informatique et aux changements relatifs à la prise en compte des pensions alimentaires dans le calcul de la contribution de l'étudiante ou de l'étudiant.

- **Achat de matériel informatique.** Le soutien financier relatif à l'achat de matériel informatique a été réintroduit. Ainsi, depuis septembre 2004, les étudiantes et les étudiants peuvent se voir reconnaître dans leurs dépenses, une fois au cours de leurs études, un montant de 2 000 \$ relativement à l'achat d'un micro-ordinateur ou un montant de 3 000 \$ lorsque l'achat d'un ordinateur portable est obligatoire dans le cadre de leur programme d'études. Les intérêts de ce prêt sont assumés par le gouvernement au cours des études. De plus, en permettant aux étudiantes et aux étudiants de négocier l'achat du micro-ordinateur dans le commerce de leur choix, le gouvernement a corrigé l'un des principaux irritants de l'ancien programme.

- **Pensions alimentaires.** Depuis l'année d'attribution 2004-2005, les premiers 1 200 \$ reçus à titre de pension alimentaire ne sont plus pris en considération dans le calcul de la contribution de l'étudiante ou de l'étudiant, et ce, peu importe l'âge des enfants. Cette bonification tient compte, notamment, des recommandations de divers groupes de pression. Il faut noter qu'il existe une mesure similaire au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Cette mesure exclut les premiers 1 200 \$ reçus à titre de pension alimentaire pour les enfants de moins de 5 ans dans le cadre du Programme d'assistance-emploi.

Par ailleurs, la Loi sur l'aide financière aux études a été modifiée en décembre 2004 afin de rendre admissibles à une aide financière les personnes réfugiées et les personnes protégées. Celles-ci peuvent bénéficier, depuis le 1^{er} janvier 2005, des Programmes d'aide financière aux études. On estime que 500 personnes deviendront ainsi admissibles aux programmes d'aide financière aux études annuellement.

Enfin, pour concrétiser l'entente intervenue entre le gouvernement et les fédérations étudiantes, des modifications réglementaires ont été prévues. Elles auront pour objet de ramener, après deux ans, le plafond des prêts établi dans le cadre du Programme de prêts et bourses au niveau où il était avant l'année d'attribution 2004-2005.

PROMOTION DU RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

Promotion et formation auprès des partenaires des établissements d'enseignement et des organismes exerçant un rôle conseil

Cette année, l'Aide financière aux études a organisé trois grandes tournées régionales dans le but de diffuser de l'information destinée aux responsables de l'aide financière, concernant les nouvelles règles du régime et les nouveaux outils de travail, afin qu'ils puissent remplir correctement leur rôle auprès de la population étudiante. Ainsi, 104 rencontres ont eu lieu, ce qui a permis de rejoindre 920 responsables de l'aide financière et de les familiariser, notamment, avec les nouveaux affichages informatiques, le processus de traitement des demandes et les nouvelles règles d'attribution.

De plus, des sessions de formation ont été offertes particulièrement au nouveau personnel des bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement afin de lui permettre d'acquérir des connaissances de base sur le régime d'aide financière, les services Internet de l'Aide financière aux études et les outils de consultation des dossiers étudiants. Au total, 11 sessions ont été offertes et plus de 80 personnes ont ainsi été formées. En outre, des séances d'information ont été données à des membres du personnel de certains organismes, tels qu'Option-travail, organisme qui exerce un rôle conseil notamment auprès de personnes désirant effectuer un retour aux études (femmes chefs de famille monoparentale, jeunes décrocheurs, bénéficiaires de l'assistance-emploi et autres).

Le site ExtrAFE, réservé aux responsables de l'aide financière, sert toujours à diffuser des capsules d'information et des messages d'intérêt général. Grâce à ce site, les responsables ont accès rapidement à toute l'information mise à jour qui les concerne.

Les différences observées au regard des activités de formation et d'information offertes aux établissements d'enseignement entre 2003-2004 et 2004-2005 s'expliquent principalement par deux éléments. Premièrement, les formations ont été offertes à plusieurs reprises mais à des groupes plus restreints, notamment en raison de contraintes techniques liées aux thèmes des formations. Deuxièmement, une part importante de la baisse du nombre de participantes et de participants s'explique par l'absence de rencontres avec les conseillères et conseillers d'orientation au cours de l'année budgétaire 2004-2005. En effet, les rencontres visant à les préparer à l'année d'attribution 2004-2005 ont été tenues en février et en mars 2004, alors que celles visant à les préparer à l'année d'attribution 2005-2006 ont eu lieu en avril 2005.

Promotion et formation auprès des partenaires des établissements financiers

Cette année, l'Aide financière aux études a organisé 24 activités à l'intention de ses partenaires des établissements financiers, afin de diffuser de l'information concernant le nouveau régime d'aide financière et de donner de la formation sur le système Contact. Depuis l'implantation de ce système informatique, les échanges entre les établissements financiers et l'Aide financière aux études se font en mode électronique. Parmi ces opérations, on trouve l'homologation des certificats de garantie, la cession de créances et la conversion de prêt en bourse. Avant la mise en œuvre du système Contact, ces opérations se faisaient sur papier. La formation relative à ces tâches a commencé à la fin de l'année budgétaire précédente. À l'automne 2004, une autre série de formations a été offerte; elle était consacrée à l'homologation des certificats de garantie, une activité nouvelle et obligatoire pour que l'aide financière puisse être versée directement dans le compte bancaire de l'étudiante ou de l'étudiant.

Promotion générale

Afin de répondre aux questions des étudiantes et des étudiants, des responsables de l'aide financière ainsi que des employées et des employés de l'Aide financière aux études, une stratégie de communication a été conçue. C'est ainsi que la rubrique « Capsules d'information sur le nouveau régime » a été créée sur le site Internet de l'Aide financière aux études. On y trouve, sous forme de capsules d'information, les réponses aux questions les plus fréquemment posées. De plus, dans la page d'accueil du site Internet de l'Aide financière aux études sont publiées des nouvelles et des informations utiles.

Enfin, en plus des activités de formation et d'information offertes à ses partenaires ainsi que des communiqués diffusés sur son site Internet, l'Aide financière aux études a publié, comme chaque année, deux brochures destinées à répondre aux questions des étudiantes et des étudiants : *Une aide à votre portée* et *Le calcul de l'aide*.

SUIVI EN 2005-2006

En 2005-2006, l'Aide financière aux études fera adopter les modifications réglementaires relatives à l'entente conclue avec les fédérations étudiantes au printemps 2005 et verra à leur mise en application. Elle aura également à consolider, chez ses partenaires et sa clientèle, la connaissance du nouveau régime.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2.1

S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit.

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Écart par rapport à la cible	Résultat 2003-2004	Écart entre 2004-2005 et 2003-2004
2.1.1 Pourcentage de demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé dans la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	<ul style="list-style-type: none"> Traitement de 70 % des demandes complètes dans un délai maximal de 6 semaines Délai moyen maximal de traitement des demandes complètes : 6 semaines 	<ul style="list-style-type: none"> Traitement de 58,1 % des demandes d'aide complètes à l'intérieur du délai maximal Délai moyen de traitement des demandes : 5,6 semaines 	<ul style="list-style-type: none"> -11,9 % 0,4 semaine 	<ul style="list-style-type: none"> Traitement de 99,4 % des demandes d'aide complètes à l'intérieur du délai maximal Délai moyen de traitement des demandes : 2,8 semaines 	<ul style="list-style-type: none"> -41,3 % 2,8 semaines

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2.2

Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à répondre à leurs besoins en respectant les normes de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Écart par rapport à la cible	Résultat 2003-2004	Écart entre 2004-2005 et 2003-2004
2.2.1 Taux d'accessibilité aux services automatisés	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'accessibilité de 100 % en ce qui concerne les services automatisés 	<ul style="list-style-type: none"> Service téléphonique interactif : la valeur obtenue pour 2004-2005 ne peut pas être mesurée compte tenu du changement d'application qui a eu lieu au cours de cette année budgétaire (l'estimation se chiffre à 99 %). Internet : 97,7 % 	<ul style="list-style-type: none"> Service téléphonique interactif : NA Internet : 2,3 % 	<ul style="list-style-type: none"> Service téléphonique interactif : 98,5 % Internet : 97,3 % 	<ul style="list-style-type: none"> Service téléphonique interactif : NA Internet : 0,4 %

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2.2 (SUITE)

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Écart par rapport à la cible	Résultat 2003-2004	Écart entre 2004-2005 et 2003-2004
2.2.2 Volume des appels auxquels on a répondu au centre d'appels	<ul style="list-style-type: none"> Maintien d'un seuil minimum de 220 000 appels 	<ul style="list-style-type: none"> 142 306 appels 	<ul style="list-style-type: none"> -77 694 appels 	<ul style="list-style-type: none"> 217 000 appels 	<ul style="list-style-type: none"> -74 694 appels, soit -34,4 %
2.2.3 Pourcentage de recours traités dans le délai fixé	<ul style="list-style-type: none"> Traitement de 97 % des dossiers complets de demandes de révision provenant du Protecteur du citoyen, et ce, dans un délai de 4 semaines (28 jours) Traitement de 92 % des dossiers complets de demandes de révision provenant d'autres sources, et ce, dans un délai de 4 semaines (28 jours) Traitement de 92 % des plaintes et des requêtes dans un délai de 4 semaines (28 jours) Traitement de 100 % des dossiers complets de demandes de dérogation reçus dans la période préétablie et présentés à la réunion du Comité d'examen des demandes dérogatoires 	<ul style="list-style-type: none"> Demandes de révision provenant du Protecteur du citoyen : 100 % Demandes de révision provenant d'autres sources : 92,8 % Plaintes et requêtes : 90,1 % Non disponible au moment de la publication 	<ul style="list-style-type: none"> +3 % +0,8 % -1,9 % 	<ul style="list-style-type: none"> Demandes de révision provenant du Protecteur du citoyen : 98,2 % Demandes de révision provenant d'autres sources : 85,1 % Plaintes et requêtes : 88,6 %¹ Demandes de dérogation : 97,6 % 	<ul style="list-style-type: none"> +1,8 % +7,7 % +1,5 %

1. Le pourcentage de plaintes traitées dans le délai fixé en 2003-2004 a été redressé en raison d'un changement dans la définition de l'indicateur.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2.3

Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Écart par rapport à la cible	Résultat 2003-2004	Écart entre 2004-2005 et 2003-2004
2.3.1 Volume de la clientèle qui rembourse son prêt en conformité avec les règles du régime	• Amélioration du pourcentage obtenu en 2003-2004	• 88,9 %		• 87,8 %	• 1,1 %
2.3.2 Taux de recouvrement annuel des créances recouvrables		• 8,52 %		• 8,70 %	• -0,18 %
2.3.3 Montant des créances recouvrées	• 75,5 M\$	• 71,4 M\$	• -4,1 M\$	• 71,7 M\$ ²	• -0,3 M\$

CONSTATS

Le Programme de prêts et bourses vise à faciliter l'accès aux études ou le cheminement scolaire des personnes qui n'ont pas suffisamment de ressources financières pour mener à terme leur projet d'études. Ainsi, l'Aide financière aux études désire verser à l'étudiante ou à l'étudiant l'aide à laquelle elle ou il a droit, et ce, dans un délai qui lui permettra de poursuivre et de terminer ses études en fonction de ses besoins. L'Aide financière aux études porte une attention particulière au service à la clientèle. Elle vise à offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité grâce au maintien des mesures d'amélioration qu'elle a mises en place il y a quelques années relativement à la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

TRAITEMENT DES DEMANDES

Cette année, l'Aide financière aux études n'a pas été en mesure d'atteindre l'objectif qu'elle s'était fixé, soit de traiter 70 % des demandes d'aide financière complètes dans un délai de 6 semaines. En effet, les difficultés

informatiques éprouvées dès l'implantation du système Contact (avril 2004) ont occasionné des retards dans le traitement des demandes.

Toutefois, pour pallier cette situation, l'Aide financière aux études a rapidement mis en place un plan d'action afin que les étudiantes et les étudiants puissent recevoir, dès la rentrée scolaire, l'aide financière qui leur était nécessaire pour assumer leurs responsabilités.

Les principaux éléments de ce plan d'action étaient les suivants :

- **Ajout de ressources.** Afin d'accélérer le traitement des demandes, le nombre d'employées et d'employés affectés à ce travail a été augmenté. Une dizaine d'étudiantes et d'étudiants ont été engagés et douze agentes et agents du Service de l'accueil et des renseignements ont été affectés à cette tâche pendant quatre mois.
- **Optimisation et gestion des priorités de traitement.** Des efforts importants ont été consacrés sur ce

2. Le montant des créances recouvrées en 2003-2004 a été redressé en raison d'un changement dans la définition de l'indicateur.

plan. Les procédures relatives au traitement des demandes ont été allégées. Par exemple, la vérification du traitement des demandes a posteriori a été permise et des demandes de renseignements ont été faites par téléphone. Des ententes ont été conclues avec les partenaires des établissements d'enseignement afin qu'ils identifient, s'il y a lieu, les dossiers d'étudiantes et d'étudiants devant être traités en priorité.

- **Attribution d'une aide provisoire.** Afin de s'assurer que les étudiantes et les étudiants reçoivent une aide financière au moment opportun, l'Aide financière aux études a accordé une aide provisoire à ceux pour qui le calcul de l'aide financière n'était pas fait au moment de la rentrée scolaire.

Tous ces efforts dans le traitement des demandes et l'attribution de l'aide ne semblent pas avoir été vains. En effet, les étudiantes et les étudiants qui étaient admissibles et qui avaient soumis leur demande à temps pour la rentrée de septembre 2004 ont reçu l'aide à laquelle ils avaient droit selon le calcul effectué ou une aide provisoire.

L'Aide financière aux études a également commencé, dès janvier 2005, le versement mensuel de l'aide financière dans les comptes bancaires des étudiantes et des étudiants. Il s'agit d'une amélioration importante qui était souhaitée par toutes et tous. Cette opération a été couronnée de succès.

SERVICES INFORMATISÉS

En 2004-2005, les services informatisés de l'Aide financière aux études (le Service téléphonique interactif et le site Internet) ont attiré plusieurs étudiantes et étudiants de même que plusieurs intervenantes et intervenants. En effet, 315 212 appels ont été reçus au Service téléphonique interactif, soit 4,4 % de plus qu'en 2003-2004, et 156 727 personnes (131 620 étudiantes et étudiants ainsi que 25 107 intervenantes et intervenants) ont consulté un dossier étudiant par Internet³.

Ces services ont été accessibles presque en tout temps. En ce qui concerne le taux d'accessibilité au Service téléphonique interactif, l'écart estimé correspond notamment aux deux semaines pendant lesquelles des difficultés techniques sont survenues. Ces difficultés relevaient du fournisseur de service téléphonique. Quant à l'écart observé pour ce qui est d'Internet, il est attribuable à quelques problèmes techniques relatifs à la transaction Internet. Ces problèmes techniques sont survenus au

tout début du cycle, lors du démarrage de Contact.

Les taux d'accessibilité obtenus représentent une bonne performance par rapport à la cible qui avait été fixée à 100 %, ce qui nous permet de croire que les personnes qui tentent d'obtenir des renseignements relatifs à l'Aide financière aux études obtiennent satisfaction.

SERVICES PERSONNALISÉS

L'Aide financière aux études a répondu à 142 306 appels, ce qui représente 74 694 appels de moins que l'année dernière. Elle n'a pas atteint la cible fixée à ce chapitre. Le taux de réponse est passé de 26,9 % en 2003-2004 à 11,7 % en 2004-2005. Cette diminution est attribuable, notamment, à une réorganisation du travail et à l'augmentation du nombre d'appels.

D'abord, la diminution du nombre d'appels ayant obtenu une réponse par rapport à 2003-2004 est due, en bonne partie, au fait que des agentes et des agents du Service de l'accueil et des renseignements ont été affectés au traitement des demandes d'aide pour une période de quatre mois.

Une autre raison expliquant la baisse du taux de réponse est la hausse de 50 % du nombre de tentatives d'appels en 2004-2005. Compte tenu des modifications apportées au Programme de prêts et bourses, l'Aide financière aux études s'attendait à une certaine hausse du nombre d'appels. Toutefois, le déroulement des activités en cours d'année a suscité beaucoup plus de questions que prévu de la part de la clientèle. Rappelons également qu'une étudiante ou un étudiant peut faire plusieurs tentatives d'appels avant de parler à une préposée ou à un préposé.

Il est à noter que l'Aide financière aux études a mis en œuvre une stratégie de communication, par l'entremise de son site Internet, afin de répondre aux questions les plus courantes des étudiantes et des étudiants. De cette façon, ceux-ci pouvaient aussi trouver les réponses à leurs questions sur Internet.

GESTION DES RECOURS

Les étudiantes et les étudiants disposent de deux types de recours prescrits par la Loi sur l'aide financière aux études : ils peuvent présenter une demande au Bureau

3. Le changement de système informatique ne permet pas de comparer les données de cette année avec celles de l'an passé.

de révision ou encore une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. De plus, ils peuvent déposer une plainte. L'Aide financière aux études s'engage à donner suite aux recours avec équité et diligence et ainsi à améliorer la qualité de son service à la clientèle.

En 2004-2005, le nombre de plaintes a augmenté, passant à 1 400. Le délai de traitement des plaintes n'a cependant pas beaucoup été influencé par cette augmentation. Cela s'explique par le fait qu'avec l'implantation du nouveau régime, le nombre d'employées et d'employés s'occupant du traitement des plaintes est passé de trois à quatre. Par ailleurs, plusieurs plaintes concernaient des problèmes déjà connus, ce qui a permis de traiter plus rapidement chaque demande.

Si l'on inclut les demandes en provenance du Protecteur du citoyen (1 191), le nombre de dossiers soumis au Bureau de révision est moins élevé que celui constaté en 2003-2004 (1 366). Ce total comprend une augmentation du nombre de demandes provenant du Protecteur du citoyen (qui est passé de 185 à 203) et une diminution du nombre d'autres demandes, qui est passé de 1 181 à 988. Cette diminution du volume global des demandes, qui explique la meilleure performance de cette année, est attribuable aux modifications apportées au régime d'aide financière aux études et à l'implantation du système Contact. En effet, ce qui aurait pu être traité comme une demande de révision a été traité comme une anomalie du système et une plainte.

Au moment de la publication de ce rapport, les données concernant les demandes de dérogation n'étaient pas disponibles. Lorsqu'elles le seront, l'Aide financière aux études les diffusera sur son site Internet.

GESTION DES PRÊTS

L'Aide financière aux études doit favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime. Elle compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent dans une situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette d'études. Le personnel de l'Aide financière aux études peut conclure une entente de remboursement avec ces personnes.

En 2004-2005, 88,9 % de la clientèle remboursait son prêt en conformité avec les règles du régime. Ainsi, on note que 11,1 % de la clientèle était en défaut de

paiement pour ce qui est de la dette d'études. Il s'agit de la cohorte d'étudiantes et d'étudiants qui devaient prendre en charge le remboursement de leur prêt quatre ans plus tôt. Cela représente une amélioration par rapport à l'année dernière qui nous a permis d'atteindre la cible fixée.

Des créances totalisant 71,4 M\$ ont été recouvrées en 2004-2005, soit 0,3 M\$ de moins que le montant de l'année précédente. La façon différente de récupérer l'aide versée en trop explique pourquoi l'Aide financière aux études n'a pas atteint la cible fixée à cet égard. De plus, le projet réalisé avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a généré moins de recettes que prévu. Ce projet a pour objet de confier au Centre de recouvrement du MESS, dans le cadre d'un projet pilote, le mandat de réaliser des activités de première ligne afin d'optimiser les communications téléphoniques auprès de certains débiteurs de l'Aide financière aux études. Le MESS, par l'intermédiaire de son centre d'appels, tente de joindre les débiteurs et de convenir des modalités de remboursement de leur dette d'études, et ce, en conformité avec les directives, les instructions ou les procédures établies par l'AFE.

Le taux de recouvrement annuel de 8,5 % signifie que les créances recouvrables se récupèrent sur une période de 12 ans. Puisque la durée moyenne du remboursement des prêts pour études auprès des établissements financiers est de 5 ans pour les prêts inférieurs à 5 000 \$, de 10 ans pour les prêts de 5 000 \$ à 10 000 \$ et de 15 ans pour les prêts supérieurs à 10 000 \$, le fait de récupérer les créances sur 12 ans est jugé satisfaisant. En effet, la valeur moyenne des créances à l'Aide financière aux études est de 8 000 \$ et il s'agit de personnes qui n'ont pas été en mesure de rembourser leur dette à leur établissement financier à cause de difficultés financières. De plus, les créances supérieures à 20 000 \$ représentent 51 % de la valeur totale des créances de l'Aide financière aux études.

QUALITÉ DES SERVICES

Tous les deux ans, l'Aide financière aux études fait un sondage afin d'évaluer la satisfaction de sa clientèle à l'égard des services qui lui sont offerts. Un sondage a été réalisé en avril 2004. Il en a été question dans le rapport annuel de l'année dernière. Les résultats, qui avaient alors été publiés, montraient que 86,6 % des étudiantes et des étudiants étaient satisfaits ou très

satisfaits de l'ensemble des produits et des services de l'Aide financière aux études.

SUIVI EN 2005-2006

En ce qui concerne l'année 2005-2006, l'Aide financière aux études s'attend à de bien meilleurs résultats, autant au point de vue du traitement des demandes qu'en ce qui concerne les services aux étudiantes et aux étudiants. En effet, l'implantation du système informatique Contact de même que la mise en œuvre des opérations liées à ses différentes dimensions sont pratiquement terminées et aucun changement significatif n'est prévu relativement aux règles du régime.

Au regard de la Direction de la gestion des prêts, les implantations relatives au Programme de remboursement différé et au traitement des statuts d'études ainsi que les transactions effectuées par l'entremise du Web entre les établissements financiers et l'Aide financière aux études ont été réalisées cette année.

L'année 2005-2006 sera donc, notamment, consacrée à la consolidation des structures déjà en place. Il sera alors plus facile de constater l'impact des améliorations apportées au régime. De plus, c'est au cours de cette prochaine année que le Service des réclamations et le Service du recouvrement travailleront à l'implantation du système Contact, qui devrait avoir lieu en avril 2006.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 3

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 3.1

Favoriser le développement et le partage d'une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants et privilégier le maintien et le transfert de l'expertise par la formation du personnel.

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Écart par rapport à la cible	Résultat 2003-2004	Écart entre 2004-2005 et 2003-2004
3.1.1 Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation de la main-d'œuvre		• 1,9 %		• 2,9 %	• Non comparable
3.1.2 Nombre moyen de jours-personnes de formation		• 5 jours-personnes		• 5,3 jours-personnes	• Non comparable

OBJECTIF STRATÉGIQUE 3.2

Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle.

Indicateur	Cible 2004-2005	Résultat 2004-2005	Écart par rapport à la cible	Résultat 2003-2004	Écart entre 2004-2005 et 2003-2004
3.2.1 Degré d'avancement du projet Contact	• Réalisation de 100 % des activités prévues au plan d'action du projet Contact	• 90 %	• -10 %	• 100 %	• -10 %
3.2.2 Volume des demandes d'aide financière remplies par Internet	• Minimum de 65 % de demandes remplies par Internet	• 68 %	• 3 %	• 55 %	• 13 %

CONSTATS

FORMATION DU PERSONNEL

L'Aide financière aux études ayant connu de grands changements en 2004-2005, elle a continué à former ses employés. Comme en 2003-2004, la formation a principalement été donnée par le personnel de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution. Les étudiantes et les étudiants engagés temporairement ont aussi suivi une formation, plus générale cette fois, afin d'être initiés aux principales tâches qu'ils auraient à accomplir.

La modification apportée au regard de l'extraction des données servant au calcul de cet indicateur explique certainement une partie de la diminution observée à ce chapitre. De plus, l'Aide financière aux études a donné un plus grand nombre de sessions de formation à ses partenaires, ce qui n'est pas considéré dans le calcul du pourcentage de la masse salariale consacré à la formation, et sa masse salariale totale a augmenté légèrement.

APPORT DES TECHNOLOGIES

La mise en œuvre du projet Contact se poursuit. Mentionnons que la majorité des livraisons prévues, tant en ce qui a trait au traitement des demandes qu'en ce qui a trait à la gestion des prêts, ont été faites. On peut donc dire que le virage technologique, malgré les problèmes rencontrés à ces niveaux en début d'année, suit son cours.

L'effort déployé concernant l'utilisation d'Internet a aussi porté fruit. En effet, 68 % des demandes d'aide ont été remplies par l'entremise d'Internet. Ce résultat dépasse la cible que l'Aide financière aux études s'était fixée. Les avantages liés à la production d'une demande d'aide par Internet, soit l'adaptation du formulaire à la situation de chaque étudiante ou étudiant, la validation des renseignements au fur et à mesure et la possibilité de connaître rapidement le montant d'aide qui sera accordé, ont certainement influencé les étudiantes et les étudiants dans leur choix.

SUIVI EN 2005-2006

L'Aide financière aux études s'attend à une poursuite de la progression amorcée quant à l'utilisation d'Internet par les étudiantes et les étudiants.

RESSOURCES FINANCIÈRES

RESSOURCES

Les tableaux suivants présentent les ressources humaines et financières utilisées par l'Aide financière aux études en 2004-2005.

Tableau I Ressources financières

Sommaire des dépenses (en milliers de dollars)	2004-2005*	2003-2004*	Écart*	
Bourses accordées à la suite d'un prêt	149 200	251 400	(102 200)	(40,7 %)
Intérêts et remboursements aux banques	68 800	32 300	36 500	113,0 %
Intérêts	41 000	40 300	700	
• Intérêts	35 700	33 700		
• Remboursement différé	4 300	5 300		
• Remise de dette	1 000	1 300		
Mauvaises créances	22 100	(8 000)	30 100	
• Provisions pour créances douteuses	30 800	67 200		
• Pertes sur interventions financières	(8 700)	(75 200)		
Amortissement**	5 700		5 700	
Autres bourses	10 300	9 300	1 000	10,8 %
Administration	20 000	18 100	1 900	10,5 %
Total	248 300	311 100	(62 800)	(20,2 %)

* Les chiffres ont été arrondis aux fins de présentation.

** Dépense d'amortissement du système Contact. En 2003-2004, une dépense de 0,4 M\$ à ce titre était présentée avec les dépenses d'administration.

Tableau II Ressources humaines

Effectifs utilisés au 31 mars	2004-2005	2003-2004*	Écart	
Nombre des équivalences au temps complet (ETC) par unité administrative :				
Direction générale	7	8	(1)	(12,5 %)
Direction des politiques et des programmes	12	11	1	9,1 %
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	58	53	5	9,4 %
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	134	134	0	0,0 %
Direction de la gestion des prêts	135	138	(3)	(2,2 %)
Unité des communications	6	7	(1)	(14,3 %)
Unité des droits de recours	10	9	1	11,1 %
Total	362	360	2	0,6 %

* Les données ont été redressées.

EXPLICATION DES ÉCARTS

Les bourses accordées aux étudiantes et aux étudiants constituent des dépenses de transfert pour le gouvernement, car elles sont non remboursables par l'étudiante ou l'étudiant. Il en va de même en ce qui concerne les intérêts payés au cours des études et les dépenses du Programme de remboursement différé et du Programme de remise de dette. Les dépenses administratives incluent la rémunération des employées et des employés ainsi que les frais de fonctionnement.

La diminution de 102,2 M\$ de la dépense ayant trait aux bourses consécutives aux prêts s'explique principalement par la mise en application de la mesure concernant la hausse du prêt maximal à tous les ordres d'enseignement, à partir de septembre 2004 (réduction de 115 M\$ de bourses). Elle a toutefois été ralentie par une hausse associée aux frais de garde, qui sont passés de 5 \$ à 7 \$ par jour (augmentation de 6,5 M\$), une hausse associée à l'admissibilité des personnes réfugiées (1,0 M\$), une hausse ayant trait à la réduction de contribution pour les pensions alimentaires (1,0 M\$) ainsi qu'une hausse faisant suite à la modification structurelle de la population étudiante (notamment l'augmentation du nombre d'étudiantes et d'étudiants à trois trimestres) (4,3 M\$).

En ce qui concerne les intérêts et les mauvaises créances, la dépense diffère surtout au regard de la dépense pour couvrir la perte anticipée, en ce qui concerne les prêts rachetés par le gouvernement (pro-

visions). En effet, de la dépense de 36,5 M\$, 30,1 M\$ proviennent de ces provisions; 0,7 M\$, des intérêts et d'autres programmes de moindre importance et 5,7 M\$, de la dépense d'amortissement liée au projet Contact, comptabilisée cette année dans ce volet du programme. En 2003-2004, cette dépense était de 0,4 M\$ et était incluse dans la dépense imputée à l'administration du programme.

La répartition de la subvention gouvernementale attribuée aux universités et aux collèges pour le Programme études-travail, dans les années financières concernées, est à la source de l'écart de 1,0 M\$ à la rubrique « Autres bourses ».

En ce qui a trait aux ressources humaines de l'Aide financière aux études au 31 mars 2005, les employées et les employés réguliers représentaient 202 ETC autorisés, 4 ETC concernaient les postes abolis ou vacants au cours de l'année et le personnel occasionnel représentait 156 ETC. Les données de l'année 2003-2004 ont été redressées pour présenter des renseignements comparables. En 2004-2005, l'Aide financière aux études a donc utilisé 2 ETC de plus qu'en 2003-2004, ce qui représente une hausse de 0,6 %.

Les frais d'administration relatifs à l'année 2004-2005 sont indiqués dans le tableau suivant :

Tableau III Frais d'administration

Sommaire (en milliers de dollars)	2004-2005*	2003-2004*	Écart*	
Traitements	13 700	13 100	600	4,6 %
Communications**	1 400	1 400	0	0 %
Services**	3 600	2 200	1 400	63,6 %
Autres dépenses	1 100	800	300	37,5 %
Total partiel	19 800	17 500	2 300	13,1 %
Amortissement**	200	600	(400)	(66,7 %)
Total	20 000	18 100	1 900	10,5 %

* Les chiffres ont été arrondis aux fins de présentation.

** Les données de 2003-2004 ont été redressées pour les harmoniser aux comptes publics.

L'Aide financière aux études gère ses frais d'administration en distinguant les différentes directions, c'est-à-dire la Direction générale, la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et la Direction de la gestion des prêts. L'augmentation de 2,3 M\$ s'explique principalement par la dépense de 1,2 M\$ engagée lors de l'élaboration d'un programme de remboursement proportionnel au revenu. Elle s'explique aussi par l'ajustement de la rémunération effectué en 2004-2005. Quant à la variation

observable à la rubrique « Autres dépenses », elle est due principalement à une hausse du poste « Entretien et réparations ».

Les principaux éléments de la dépense, soit ceux qui représentent 93,5 % des frais d'administration en 2004-2005 (92,3 % en 2003-2004), sont les traitements, les communications et les services. Voici le détail par direction de chacun de ces trois volets :

Tableau IV Traitements

Sommaire (en milliers de dollars)	2004-2005*	2003-2004*	Écart*	
Direction générale	2 000	1 900	100	5,3 %
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	1 500	1 300	200	15,4 %
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	5 700	4 900	800	16,3 %
Direction de la gestion des prêts	4 500	5 000	(500)	(10,0 %)
Total	13 700	13 100	600	4,6 %

* Les chiffres ont été arrondis aux fins de présentation.

L'augmentation des dépenses relatives aux traitements s'explique par l'ajout de deux ETC ainsi que par l'ajustement de la rémunération résultant du travail supplémentaire qui s'est avéré nécessaire pour répondre

adéquatement aux besoins de la population étudiante, et cela, dans une année de transition à la suite de la mise en place du projet Contact.

Tableau V Communications

Sommaire (en milliers de dollars)	2004-2005*	2003-2004*	Écart*	
Direction générale	200	300	(100)	(33,3 %)
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	700	500	200	40,0 %
Direction des services à la clientèle et de l'attribution**	300	300	0	0,0 %
Direction de la gestion des prêts	200	300	(100)	(33,3 %)
Total	1 400	1 400	0	0,0 %

* Les chiffres ont été arrondis aux fins de présentation.

** Les données de 2003-2004 ont été redressées pour les harmoniser aux comptes publics.

La dépense concernant les communications s'est révélée constante. La hausse de 0,2 M\$ de la dépense de la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations, qui s'explique notamment par une hausse des frais d'expédition massive, est annulée

par la réduction de la dépense relative aux réunions ministérielles, imputée à la Direction générale, et par des moindres frais au regard des publications et autres dépenses, imputés à la Direction de la gestion des prêts.

Tableau VI Services

Sommaire (en milliers de dollars)	2004-2005*	2003-2004*	Écart*	
Direction générale	200	300	(100)	(33,3 %)
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	2 300	700	1 600	228,6 %
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	100	200	(100)	0,5 %
Direction de la gestion des prêts**	1 000	1 000	0	0,0 %
Total	3 600	2 200	1 400	63,6 %

* Les chiffres ont été arrondis aux fins de présentation.

** Les données de 2003-2004 ont été redressées pour les harmoniser aux comptes publics.

La dépense concernant les services a subi une hausse de 63,6 %, en raison notamment des frais de 1,2 M\$ entraînés par l'élaboration d'un programme de

remboursement proportionnel au revenu, de même que de la hausse ayant trait aux services professionnels.

ANNEXE I DÉFINITIONS DES INDICATEURS

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 : S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.

Objectif stratégique 1.1 : Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la population étudiante.

Indicateur

1.1.1 Documents législatifs élaborés.

Nombre de projets de loi ou de projets de règlement élaborés au cours de l'année financière.

Objectif stratégique 1.2 : Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.

Indicateur

1.2.1 Volume d'activités de formation et d'information et volume de participantes et de participants à ces activités.

Nombre d'activités de formation et d'information qui, au cours de l'année budgétaire considérée, ont été réalisées par l'Aide financière aux études à l'intention de ses partenaires des établissements financiers ou des établissements d'enseignement et nombre de participantes et de participants à ces activités.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2 : Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.

Objectif stratégique 2.1 : S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit.

Indicateur

2.1.1 Pourcentage de demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens) dans la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Proportion des demandes d'aide financière qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin avec l'expédition à l'étudiante ou à l'étudiant du relevé de calcul qui lui indique le montant auquel elle ou il a droit. Le délai nécessaire pour obtenir de l'étudiante ou de l'étudiant des pièces justificatives ou des renseignements est exclu du délai total. Il est à noter que le délai fixé varie en fonction du programme concerné et de la priorité accordée à la demande de l'étudiante ou de l'étudiant.

Objectif stratégique 2.2 : Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à répondre à leurs besoins en respectant les normes de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Indicateurs

2.2.1 Taux d'accessibilité aux services automatisés.

Cet indicateur permet de savoir si les services automatisés (Service téléphonique interactif et site Internet) sont accessibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, à l'exception des périodes de mise à jour et d'entretien des systèmes. Le temps d'accessibilité aux services est comparé au nombre de minutes que compte chaque mois pour le Service téléphonique interactif et au nombre d'heures pour le site Internet.

2.2.2 Volume des appels auxquels on a répondu au centre d'appels.

Cet indicateur permet de mesurer le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu.

2.2.3 Pourcentage de recours traités dans le délai fixé (délai et retard moyens).

Proportion des demandes qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement des plaintes et des demandes de révision débute dès leur réception et se termine au moment où la réponse est donnée à la personne ayant exercé le recours. Le délai de 4 semaines est calculé sur la base de 28 jours. Dans le cas des demandes de dérogation, le traitement débute dès leur réception et se termine lorsque le dossier est transmis au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

Objectif stratégique 2.3 : Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.

Indicateurs

2.3.1 Volume de la clientèle qui rembourse son prêt en conformité avec les règles du régime.

Cet indicateur met en relation le nombre d'étudiantes et d'étudiants qui devaient prendre en charge le remboursement de leur prêt quatre ans plus tôt et qui ne sont pas en défaut de paiement et le nombre total d'étudiantes et d'étudiants qui devaient prendre en charge le remboursement de leur prêt quatre ans plus tôt.

2.3.2 Taux de recouvrement des créances recouvrables.

Cet indicateur permet de mesurer la proportion des créances qui ont été recouvrées par rapport au solde annuel des créances recouvrables.

2.3.3 Montant des créances recouvrées.

Cet indicateur permet de quantifier le montant des créances recouvrées dans l'année budgétaire considérée. L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent dans une situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Le personnel de l'Aide financière aux études peut conclure une entente de remboursement avec ces personnes. Les créances relatives aux dossiers non encore échus du Programme de remboursement différé ne sont pas prises en considération.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 3 : Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectif stratégique 3.1 : Favoriser le développement et le partage d'une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants et privilégier le maintien et le transfert de l'expertise par la formation du personnel.

Indicateurs

3.1.1 Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation de la main-d'œuvre.

Proportion des dépenses de l'Aide financière aux études consacrées à la formation de la main-d'œuvre par rapport à la masse salariale, au cours de l'année civile qui se termine dans l'exercice budgétaire.

3.1.2 Nombre moyen de jours-personnes de formation.

Nombre moyen de jours-personnes de formation par équivalent au temps complet (ETC) travaillant à l'Aide financière aux études pour l'année budgétaire considérée.

Objectif stratégique 3.2 : Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle.

Indicateurs

3.2.1 Degré d'avancement du projet Contact.

Comparaison du degré d'avancement du projet Contact, à la fin de l'année budgétaire considérée, avec ce qui était prévu dans le plan de réalisation du projet.

3.2.2 Volume des demandes d'aide financière remplies par Internet.

Nombre et pourcentage des demandes d'aide financière remplies par Internet au cours de l'année budgétaire considérée par rapport au nombre de demandes d'aide financière effectuées (papier et Internet).

ANNEXE II ORIENTATIONS STRATÉGIQUES, OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET CIBLES CHIFFRÉES 2004-2005

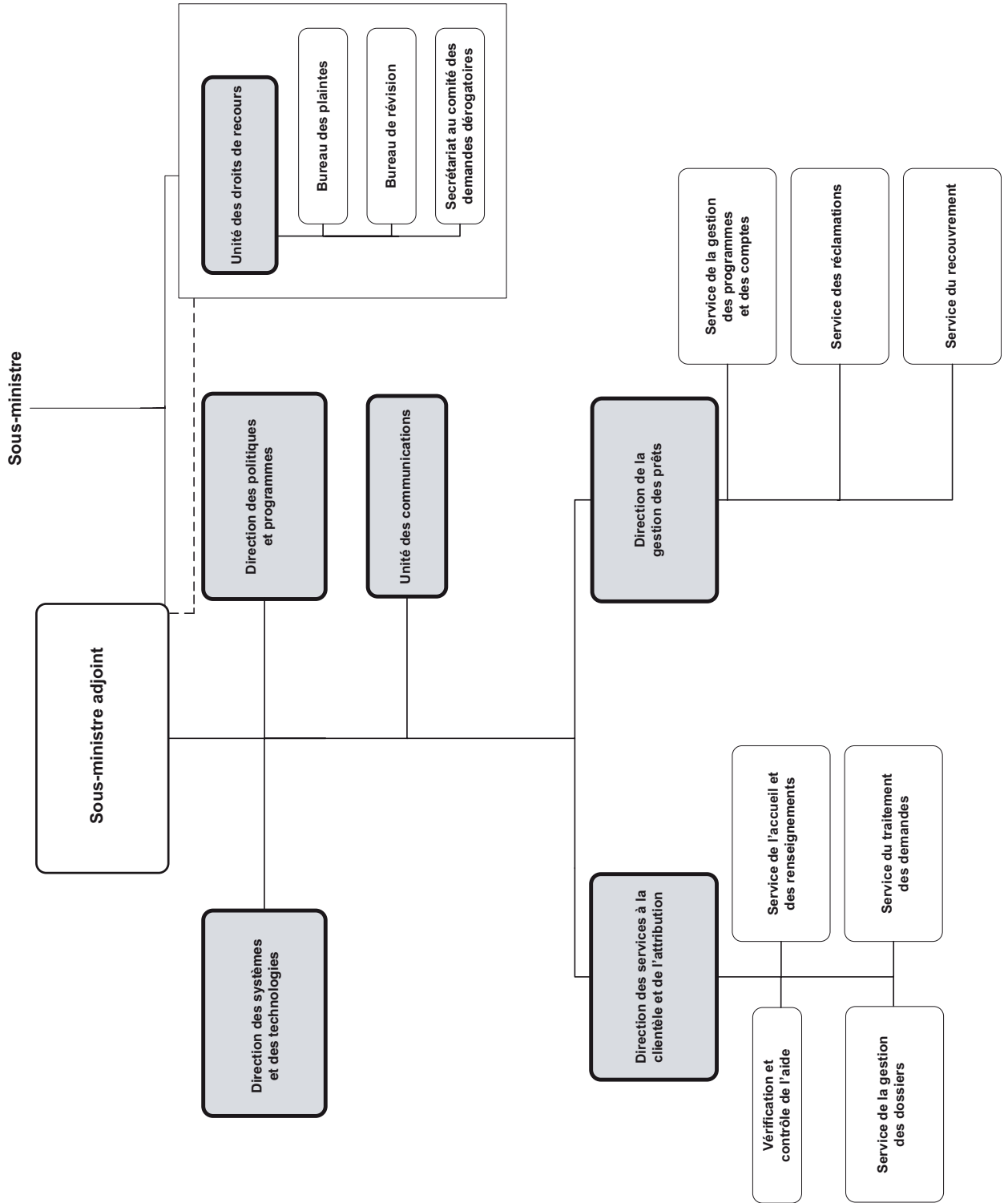
Mission

Favoriser l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante.

Orientations stratégiques		
1 S'assurer que le régime d'aide financière aux études tienne compte des réalités sociales et économiques du Québec.	2 Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières.	3 Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle.

Objectifs stratégiques		
1.1 Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la population étudiante.	2.1 S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit. <ul style="list-style-type: none"> • Traitement de 70 % des demandes complètes dans le délai fixé. 	3.1 Favoriser le développement et le partage d'une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants et privilégier le maintien et le transfert de l'expertise par la formation du personnel.
1.2 Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.	2.2 Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à répondre à leurs besoins en respectant les normes de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. <ul style="list-style-type: none"> • Taux d'accessibilité de 100 % en ce qui concerne les services automatisés. • Maintien d'un seuil minimum de 220 000 appels auxquels on donne une réponse. • Traitement de 97 % des dossiers complets de demandes de révision provenant du Protecteur du citoyen et de 92 % des dossiers complets de demandes de révision provenant d'autres sources, et ce, dans le délai fixé. • Traitement de 92 % des plaintes et des requêtes dans le délai fixé. • Traitement de 100 % des dossiers complets de demandes de dérogation reçus dans la période préétablie et présentés à la réunion du Comité d'examen des demandes dérogatoires. 	3.2 Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle. <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de 100 % des activités prévues au plan d'action du projet Contact. • Minimum de 65 % de demandes remplies par Internet.
	2.3 Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études. <ul style="list-style-type: none"> • Montant de 75,5 M\$ pour ce qui est des créances recouvrées. 	

AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES





www.mels.gouv.qc.ca

Aide financière
aux études

Québec 