

# Aide financière aux études



Rapport annuel  
2005•2006



# Aide financière aux études



Rapport annuel  
2005•2006



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 2006.

Ce rapport rend compte des résultats atteints par l'Aide financière aux études relativement aux orientations qu'elle s'était fixées pour l'année 2005-2006. Vous constaterez à sa lecture qu'après l'année d'implantation du système Contact, en 2004-2005, l'Aide financière aux études a obtenu à bien des égards au cours de la dernière année des résultats au moins comparables, sinon supérieurs, à ceux des années antérieures à 2004-2005.

Nous pouvons aujourd'hui affirmer que les efforts déployés au cours des dernières années par le personnel de l'Aide financière aux études ont porté fruit. Les distinctions décernées par la Fédération de l'informatique du Québec au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport pour ses réalisations sur le plan technologique en témoignent. Le Ministère a en effet remporté deux prix au concours des OCTAS 2006 respectivement dans les catégories *Services gouvernementaux en ligne* et *Transformation des processus d'affaires*.

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

Le sous-ministre adjoint,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Claude Provencher', written in a cursive style.

Claude Provencher

Québec, le 6 juin 2007



## MOT DU SOUS-MINISTRE ADJOINT

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2005-2006 de l'Aide financière aux études, qui fait le bilan de la première année complète durant laquelle les composantes du projet Contact nécessaires à l'attribution de l'aide financière étaient en place. Les résultats obtenus pendant la dernière année sont attribuables aux efforts du personnel et des partenaires de l'Aide financière aux études, qui sont dévoués à la cause des étudiantes et des étudiants. Ces résultats offrent des perspectives porteuses d'avenir en matière de services en ligne.

En effet, après une année de transition, les efforts déployés par le personnel ont permis à l'Aide financière aux études d'atteindre dans bien des cas un niveau de performance comparable, sinon supérieur, à celui des années antérieures à 2004-2005. C'est notamment le cas en ce qui concerne le délai de traitement moyen des demandes, qui a été réduit de plus de moitié en deux ans grâce, entre autres, aux choix faits pour améliorer le taux d'automatisme dans le traitement des demandes et aux travaux effectués pour rendre le système plus performant. C'est donc le retour graduel à la stabilité après une réforme en profondeur du régime d'aide financière aux études et la modernisation du système informatique.

Au chapitre des améliorations, il faut souligner l'importance qu'a prise Internet dans la prestation de services de l'Aide financière aux études. En effet, les outils qu'elle a développés et qui répondent à la volonté gouvernementale en matière de prestation de services sont grandement utilisés, ce qui témoigne de la confiance des utilisateurs. Cette confiance se traduit notamment par une augmentation significative du taux de transmission par Internet de la demande d'aide financière et des autres formulaires électroniques.

Par ailleurs, en 2005-2006, bien qu'une partie importante des développements informatiques étaient achevés en ce qui a trait à l'attribution de l'aide, l'Aide financière aux études devait stabiliser et optimiser les systèmes en place tout en travaillant à l'implantation des systèmes relatifs au traitement des réclamations ainsi qu'au recouvrement et à la gestion des créances. Les travaux réalisés en avril 2006 en vue de cette implantation, qui représentait 30 % du projet Contact, ont nécessité un transfert d'information constant ainsi que la réaffectation de certaines personnes pendant les différentes périodes d'essais et de formation portant sur les nouveaux processus et les nouvelles procédures.

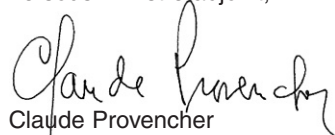
Malgré cette réaffectation temporaire du côté des agents de recouvrement, la performance de l'Aide financière aux études s'est accrue en ce qui a trait au recouvrement. Je tiens ici à souligner les efforts des agents, qui ont maintenu un rythme de travail soutenu afin de permettre à l'Aide financière aux études d'arriver à ce résultat.

Les efforts de tous les employés de l'Aide financière aux études ont d'ailleurs été récompensés, car l'année 2005-2006 s'est terminée sur une bonne note pour l'organisation. En effet, la Fédération de l'informatique du Québec a remis deux prix au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport pour ses réalisations sur le plan technologique. Ils témoignent de l'importance des modifications apportées aux processus d'affaires de l'Aide financière aux études et de la pertinence des travaux effectués afin de moderniser sa prestation de services.

Je dédie donc ces prix à l'ensemble des employées et des employés de l'Aide financière aux études ainsi qu'à nos partenaires en guise de remerciement. En relevant le défi que représente l'implantation d'un système d'envergure tel que le système Contact, ils ont travaillé de concert pour arriver où nous sommes aujourd'hui, et ce, tout en veillant aux intérêts des étudiantes et des étudiants. Sans eux, l'Aide financière aux études n'aurait pu atteindre les objectifs qu'elle s'était fixés.

Fière de ses réalisations de l'année 2005-2006, l'Aide financière aux études poursuit ses travaux en 2006-2007 en ayant le souci constant de toujours mieux répondre aux besoins de la population étudiante. Elle terminera l'implantation du dernier volet du projet Contact et cherchera, en se basant sur son expérience des deux dernières années, à exploiter au maximum les possibilités que ce système lui offre. Elle entreprendra également une réflexion sur ses perspectives d'avenir, notamment en ce qui concerne le partenariat et le service à la clientèle.

Le sous-ministre adjoint,



Claude Provencher  
Québec, le 6 juin 2007





## 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 citoyennes et 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 2005-2006 de l'Aide financière aux études est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

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,



Claude Provencher, par intérim

Le directeur des politiques et programmes,



Daniel Simpson

Québec, le 6 juin 2007



## 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 2006. 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 2005-2006 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 2005-2006 de l'Aide financière aux études, à l'exception des résultats de l'Unité des droits de recours. 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, le 7 novembre 2006



# Mission

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

# TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2005-2006 : QUELQUES CHIFFRES .....	1
Attribution de l'aide .....	1
Demandes reçues par l'Aide financière aux études .....	1
Services à la clientèle .....	2
Gestion des prêts pour études .....	2
Recours .....	2
PRÉSENTATION .....	3
Cadre légal et réglementaire .....	3
Mission et programmes .....	3
Clientèle, produits et services .....	4
Ressources humaines et financières .....	4
Partenariat .....	4
RÉSULTATS ATTEINTS .....	5
ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 .....	6
Objectif stratégique 1.1 .....	6
Objectif stratégique 1.2 .....	6
CONSTATS .....	7
Adaptation du régime d'aide financière aux besoins de la population étudiante .....	7
Diffusion de l'information sur le régime d'aide financière aux études .....	7
Suivi en 2006-2007 .....	8
ORIENTATION STRATÉGIQUE 2 .....	9
Objectif stratégique 2.1 .....	9
Objectif stratégique 2.2 .....	9
Objectif stratégique 2.3 .....	10
CONSTATS .....	11
Traitement des demandes .....	11
Services à la clientèle .....	12
Gestion des prêts .....	13
Suivi en 2006-2007 .....	14
ORIENTATION STRATÉGIQUE 3 .....	15
Objectif stratégique 3.1 .....	15
Objectif stratégique 3.2 .....	15
CONSTATS .....	16
Formation du personnel .....	16
Mise en œuvre des technologies de l'information et de la communication .....	16
Services en ligne .....	16
Suivi en 2006-2007 .....	17
RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES .....	18
Ressources .....	18
Explication des écarts .....	19
ANNEXES .....	
Annexe I Unité des droits de recours .....	25
Annexe II Définitions des indicateurs .....	27
Annexe III Orientations stratégiques, objectifs stratégiques et cibles chiffrées 2005-2006 .....	29
Annexe IV Orientations stratégiques, objectifs stratégiques et cibles chiffrées 2006-2007 .....	30
Annexe V Organigramme de l'Aide financière aux études au 31 mars 2006 .....	31

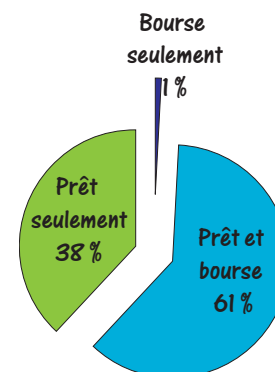


# FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2005-2006 : QUELQUES CHIFFRES

## ATTRIBUTION DE L'AIDE<sup>1</sup>

- L'aide attribuée a été de 796,7 M\$ (489,4 M\$ en prêts et 307,3 M\$ en bourses).
- Une aide s'élevant en moyenne à 5 995 \$ a été accordée à 132 875 étudiantes et étudiants :
  - la somme moyenne versée aux 80 800 étudiantes et étudiants qui avaient droit à un prêt et à une bourse a été de 7 605 \$ (3 890 \$ sous forme de prêt et 3 715 \$ sous forme de bourse);
  - la somme moyenne versée aux 50 985 qui ont reçu seulement un prêt a été de 3 430 \$;
  - la somme moyenne versée aux 1 090 qui ont reçu seulement une bourse a été de 6 735 \$.
- Une proportion de 31,9 % des étudiantes et des étudiants de l'enseignement collégial et universitaire ont eu recours au Programme de prêts et bourses.

## GRAPHIQUE 1 Aide reçue par les bénéficiaires



## DEMANDES REÇUES PAR L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES<sup>2</sup>

- Au total, 155 900 étudiantes et étudiants ont fait une demande d'aide financière aux études.
  - Le délai de traitement moyen des demandes d'aide a été de 1,2 semaine.
  - La proportion des demandes d'aide complètes traitées à l'intérieur du délai maximal de six semaines a été de 95,6 %.
- Les étudiantes et étudiants qui ont fait une demande de prêt pour des études à temps partiel ont été au nombre de 2 865.
- Le nombre de celles et ceux qui ont fait une demande pour des frais liés à l'achat de matériel informatique a été de 14 520.
- Le nombre de celles et ceux qui ont fait une demande d'allocation pour les besoins particuliers a été de 1 440.
- Le nombre de demandes de remise de dette présentées a été de 2 010.
- Le nombre de demandes de remboursement différé présentées a été de 23 440.



1. Les données présentées ici sont celles disponibles en date du 2 septembre 2006 et ont trait à l'année d'attribution qui s'étend du 1<sup>er</sup> septembre 2005 au 31 août 2006. Puisque les opérations relatives à cette année d'attribution n'étaient pas terminées au moment de la lecture des données, il pourrait arriver que certaines de ces dernières changent.

2. Il s'agit des demandes reçues entre le 1<sup>er</sup> septembre 2005 et le 31 août 2006.



## SERVICES À LA CLIENTÈLE

- La proportion des demandes d'aide financière faites par Internet a été de 86 %.
- Le Service téléphonique interactif de l'Aide financière aux études a traité 183 185 appels.
- Un total de 1 560 444 consultations du dossier étudiant Internet ont été effectuées.
- Le nombre de visites du site Internet de l'Aide financière aux études a été de 3 667 743.
- Le personnel du centre d'appels de l'Aide financière aux études a répondu à 169 535 appels de sa clientèle étudiante et à 44 945 appels de ses partenaires des établissements d'enseignement.
- Au total, 10 490 personnes ont été reçues au comptoir d'accueil de l'Aide financière aux études.



## GESTION DES PRÊTS POUR ÉTUDES

- Au total, l'Aide financière aux études avait à traiter un inventaire de 74 000 dossiers.
- La somme recouvrée s'est élevée à 78,1 M\$.



## RECOURS

- Au total, 1 104 demandes de révision provenant de la clientèle ont été reçues.
- Des plaintes au nombre de 2 233 ont été portées à l'attention de l'Aide financière aux études.





# 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). Cette loi a été remplacée plus tard par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3), qui est elle-même devenue, par un amendement adopté le 19 décembre 1997, la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études constitue 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;
- les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles.

Ce cadre légal et réglementaire assujettit l'Aide financière aux études à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité aux services offerts, de traiter avec la plus grande équité les citoyennes et les citoyens qui y font appel et de rendre la gestion des ressources dévolues à ces services à tous points de vue transparente et efficace. Plus spécifiquement, il 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 universitaires ou collégiales ou à la formation professionnelle et il assure une gestion rigoureuse des activités de l'Aide financière aux études.

## MISSION ET PROGRAMMES

L'Aide financière aux études a pour mission de *favoriser l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante*. Pour accomplir cette mission, elle doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avantages auxquels lui donnent droit la Loi sur l'aide financière aux études et son règlement d'application.

De plus, elle doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justesse, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit aussi conduire ses activités avec la plus grande rigueur et le souci constant d'une gestion transparente et efficace des fonds publics. Enfin, elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers et s'assurer que ces derniers respectent les mêmes standards de qualité dans l'administration des programmes d'aide financière aux études.

L'Aide financière aux études assume avant tout la gestion du Programme de prêts et bourses, qui s'adresse aux personnes qui n'ont pas les ressources financières suffisantes pour mener à terme leur projet d'études. Le Programme a pour objectif de faciliter l'accès aux études ou la poursuite des études en offrant un soutien financier de base. Il comporte également des mesures particulières destinées, par exemple, aux personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure. Le Programme de prêts et bourses 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.

Outre le Programme de prêts et bourses, dont l'administration constitue son activité principale, l'Aide financière aux études gère des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers, soit :

- le Programme d'allocation pour les besoins particuliers (qui 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 (qui permet aux personnes dont la situation financière est précaire de reporter temporairement le remboursement de leur dette d'études);
- le Programme de remise de dette.

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



De plus, elle gère deux programmes financés par le gouvernement fédéral, soit :

- le programme Explore;
- le programme Destination Clic.

En tout temps, la clientèle de l'Aide financière aux études peut faire appel d'une décision la concernant à l'Unité des droits de recours, qui regroupe :

- le Bureau des plaintes;
- le Bureau de révision;
- le Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

Depuis le 31 octobre 2005, l'Unité des droits de recours relève entièrement de la Direction sous-ministérielle du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

## CLIENTÈLE, PRODUITS ET SERVICES

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés aux étudiants et aux étudiantes de la formation professionnelle, du collégial et de l'université. Ainsi, au cours de l'année d'attribution 2005-2006, 132 875 personnes ont reçu, dans le cadre du Programme de prêts et bourses, une aide totalisant 796,7 M\$.

L'Aide financière aux études a pour principales activités l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. Elle détermine l'aide à laquelle une étudiante ou un étudiant a droit à la suite de l'analyse de sa demande, puis lui remet par l'entremise de son établissement d'enseignement un certificat de garantie valide pour toute la durée de ses études. Une fois que l'étudiante ou l'étudiant s'est entendu avec son établissement financier, l'aide financière lui est versée (mensuellement ou périodiquement) directement dans son compte bancaire, ce qui facilite la gestion de son budget.

La gestion des prêts concerne d'abord le paiement aux établissements financiers des intérêts dus sur les prêts qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants, et ce, pour la durée de leurs études à temps plein ou à temps partiel et, dans le cas de celles et ceux qui sont admissibles au Programme de remboursement différé, pour la période couverte par ce programme. Elle comprend aussi le traitement des réclamations soumises par les établissements financiers de même que le traitement des dossiers pour lesquels elle doit effectuer elle-même

le recouvrement auprès des ex-étudiantes et des ex-étudiants débiteurs.

Par ailleurs, l'Aide financière aux études met à la disposition de ses clientes et clients différentes ressources leur permettant de trouver l'information générale relative aux programmes d'aide financière qu'elle offre ou de se renseigner spécifiquement sur leur dossier. Il s'agit du site Internet, du site Internet transactionnel, du centre d'appels, du Service téléphonique interactif et du comptoir d'accueil.

## RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

L'Aide financière aux études a pu compter, en 2005-2006, sur un effectif, exprimé en équivalents temps complet (ETC), de 197 permanents, et elle a engagé, selon ses besoins, 147 occasionnels. Les ressources financières utilisées pour l'administration de l'Aide financière aux études ont totalisé 20,2 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.

Le personnel des quelque 300 bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement secondaire, collégial ou universitaire conseille les étudiantes et les étudiants et les guide dans leurs démarches. Les modalités de cette collaboration sont définies dans une entente signée par tous les établissements participants. De plus, pour assurer la gestion des prêts, l'Aide financière aux études bénéficie de la collaboration des responsables des prêts pour études des établissements financiers qui participent au Programme de prêts et bourses.



# RÉSULTATS ATTEINTS

Les résultats présentés dans ce rapport sont regroupés selon les orientations stratégiques que l'Aide financière aux études a retenues pour 2005-2006. Pour chaque objectif stratégique, un tableau sommaire présente l'ensemble des résultats obtenus, classés selon les divers indicateurs préalablement définis. Lorsque cela est pertinent, ces résultats, les cibles chiffrées ainsi que les résultats de l'an dernier sont mis en regard. Les résultats sont ensuite interprétés et les constats qui s'en dégagent permettent d'évaluer l'atteinte de l'objectif. La définition des indicateurs est fournie à l'annexe II.

Vous constaterez à la lecture de cette section que, depuis l'année dernière, certaines modifications y ont été apportées, notamment l'ajout de graphiques. Ces derniers résument bien les résultats obtenus en 2005-2006 et permettent de comparer rapidement, lorsque cela est possible, la performance observée cette année avec celles des années antérieures. Il a également été possible d'introduire des indicateurs relatifs à la satisfaction de la clientèle grâce à un sondage réalisé au printemps 2006. Finalement, compte tenu du fait que l'Unité des droits de recours ne relève plus de l'Aide financière aux études, les données concernant les plaintes, la révision et la dérogation ont été placées en annexe.



# ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

S'assurer que le régime d'aide financière aux études tient 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 2005-2006	Résultat 2005-2006	Écart par rapport à la cible	Résultat 2004-2005*	Écart entre 2005-2006 et 2004-2005
1.1.1 Dates d'adoption et d'implantation des modifications à la Loi sur l'aide financière aux études et à son règlement d'application	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apporter les modifications requises à la Loi et au Règlement sur l'aide financière aux études</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adoption le 23 juin 2005 d'un règlement entré en vigueur en septembre 2005</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Modification au Règlement à l'été 2004 et modification à la Loi en décembre 2004</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 modification de moins</li> </ul>

\* La donnée 2004-2005 a été redressée de façon à tenir compte de la modification de l'indicateur.

## OBJECTIF STRATÉGIQUE 1.2

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

Indicateurs	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006	Écarts par rapport aux cibles	Résultats 2004-2005	Écarts entre 2005-2006 et 2004-2005
1.2.1 Volume des activités de formation et d'information et nombre de participantes et de participants à ces activités		<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel des établissements d'enseignement : 52 sessions et 709 participantes et participants</li> <li>Personnel des établissements financiers : 31 sessions et 166 participantes et participants</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel des établissements d'enseignement : 118 sessions et 1 033 participantes et participants</li> <li>Personnel des établissements financiers : 24 sessions et environ 250 participantes et participants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel des établissements d'enseignement : 66 sessions et 324 participantes et participants de moins</li> <li>Personnel des établissements financiers : 7 sessions de plus et 84 participantes et participants de moins</li> </ul>
1.2.2 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité du site Internet de l'Aide financière aux études	<ul style="list-style-type: none"> <li>80 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>88 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 points de pourcentage de plus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>93 %*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 points de pourcentage de moins</li> </ul>

\* Résultat du sondage de 2004.

## CONSTATS

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

En juin 2005 un projet de modification du Règlement sur l'aide financière aux études a été sanctionné. Ce projet concrétisait l'entente survenue entre le gouvernement et les fédérations étudiantes au printemps 2005. La modification réglementaire vise à ramener, en deux ans, le plafond de prêts au niveau où il était avant l'année 2004-2005.

### DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LE RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

#### Activités de promotion et de formation s'adressant aux partenaires des établissements d'enseignement

Un total de 52 sessions de formation et d'information ont été offertes aux partenaires des établissements d'enseignement.

De ce nombre, 31 ont eu lieu à Québec et à Montréal. Ces formations s'adressaient au personnel des bureaux d'aide financière et visaient à leur faire connaître les règles du régime d'aide financière ainsi qu'à les familiariser à la fois avec le mode de consultation des affichages du système Contact et avec les tâches à accomplir en tant que responsables d'aide. Quelques formations portaient également sur le traitement des demandes.

Les autres sessions (21) s'adressaient aux conseillères et aux conseillers d'orientation des écoles secondaires (550 participants et participantes). Elle ont eu lieu dans onze villes du Québec. La formation dispensée visait à les rendre aptes à fournir aux élèves de leur école une information adéquate sur les possibilités de financement offertes par le Programme de prêts et bourses.

La stratégie de formation des partenaires de l'Aide financière aux études est conçue pour s'ajuster aux besoins de ces derniers, besoins qui évoluent d'une année à l'autre. Avec la mise en œuvre d'un nouveau régime d'aide financière et l'implantation d'un nouveau système informatique, 2004-2005 représentait une année de transition importante pour l'Aide financière aux études. Dans ce contexte, l'offre de formation avait été haussée de façon significative. Comme l'année 2005-2006 en a plutôt été une de stabilisation, la stratégie de formation de l'Aide financière aux études a été beaucoup plus axée sur la formation initiale des

nouveaux responsables ainsi que sur le perfectionnement des partenaires qui en éprouvaient le besoin. Ainsi, plusieurs partenaires expérimentés ayant suivi en 2004-2005 les formations portant sur le nouveau régime et les nouveaux outils informatiques n'ont pas eu besoin de suivre de formation en 2005-2006, ce qui explique pour cette année la diminution du nombre de formations par rapport à 2004-2005.

#### Activités de promotion et de formation s'adressant aux partenaires des établissements financiers

L'Aide financière aux études a poursuivi en 2005-2006 les travaux de modernisation des fonctions informatiques permettant d'assurer la gestion des prêts pour études. Ainsi, elle a travaillé à l'implantation, prévue pour avril 2006, des systèmes de gestion des réclamations et des systèmes de gestion et de recouvrement des créances tout en achevant la stabilisation des systèmes implantés en 2004-2005.

Ces travaux permettent d'expliquer pourquoi le nombre de sessions de formation s'adressant aux partenaires des établissements financiers a été plus élevé en 2005-2006 qu'en 2004-2005. En effet, à la suite de la mise en place du nouveau processus d'affaires, il a fallu offrir plusieurs ateliers portant sur la stabilisation des systèmes de gestion des prêts. La baisse du nombre de participants et de participantes aux ateliers de formation s'explique quant à elle par le fait que seulement cinq établissements, sur une possibilité de neuf, ont adopté le nouveau processus d'affaires.

#### Promotion générale

Le site Internet de l'Aide financière aux études est utilisé pour diffuser auprès de sa clientèle l'information générale sur le régime d'aide financière aux études.

Les résultats obtenus lors d'un sondage effectué au printemps 2006 indiquent que les bénéficiaires qui désirent obtenir de l'information à ce sujet consultent plus le site Internet de l'Aide financière aux études que les brochures papier qu'elle publie. Les répondants et répondantes à ce sondage se sont dits satisfaits du site Internet dans une proportion de 88 %.

Par rapport au sondage réalisé en 2004, on enregistre une baisse du pourcentage de satisfaction – qui était alors de 93 % – bien que le site soit resté sensiblement le même. Cette baisse s'explique notamment par des différences méthodologiques entre les deux sondages,



différences dues à l'utilisation de l'Outil québécois de mesure. Ce nouvel instrument a en effet modifié la façon de déterminer le degré de satisfaction globale à l'égard d'un produit ou d'un service et l'échelle de mesure utilisée.

D'autre part, il faut mentionner que, comme l'an dernier, l'Aide financière aux études a publié en 2005-2006 deux documents destinés à répondre aux questions des étudiantes et des étudiants : *Une aide à votre portée* et *Des réponses à vos questions*. On peut se procurer ces documents en version papier ou les télécharger à partir du site Internet de l'Aide financière aux études.

## SUIVI EN 2006-2007

Dans le cadre de l'implantation dans le système Contact des outils informatiques destinés à la gestion des prêts, une tournée de formation s'adressant au personnel des établissements financiers aura lieu à partir d'avril 2006. Il est prévu de continuer à offrir au personnel de ces établissements, sur une base mensuelle, des ateliers de travail portant sur différentes thématiques les concernant.

Pour donner suite au projet pilote réalisé en 2004-2005 et 2005-2006, l'Aide financière aux études compte également, d'une part, élargir son offre de formation de façon à répondre aux besoins des partenaires dont le bureau d'aide financière a choisi le profil de prestation de services avancé et, d'autre part, offrir des séances de perfectionnement aux partenaires des bureaux ayant opté pour le profil intermédiaire<sup>3</sup>.

Par ailleurs, afin de s'assurer de bien cerner sa clientèle et d'en dresser un portrait juste, l'Aide financière prévoit la tenue, en novembre 2006, d'un colloque réunissant ses partenaires des établissements d'enseignement de même que la poursuite des rencontres des différents comités qu'elle a formés avec des représentants de chacun des réseaux d'enseignement. Toujours en vue de mieux connaître sa clientèle, elle mène présentement certaines recherches dont les résultats pourraient être publiés en 2006-2007.

---

3. Dans l'entente de collaboration en matière d'aide financière aux études, trois profils de prestation de services sont définis : le profil de base, le profil intermédiaire et le profil avancé.



## 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.

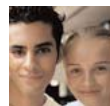
Indicateurs	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006	Écarts par rapport aux cibles	Résultats 2004-2005	Écarts entre 2005-2006 et 2004-2005
2.1.1 Délai moyen de traitement des demandes d'aide financière complètes	• 3,5 semaines	• 1,2 semaine	• 2,3 semaines de moins	• 5,6 semaines	• 4,4 semaines de moins
2.1.2 Pourcentage de demandes traitées dans le délai maximal fixé dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	• 80,0 %	• 95,6 %	• 15,6 points de pourcentage de plus	• 58,1 %	• 37,5 points de pourcentage de plus

### 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 citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Indicateurs	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006	Écarts par rapport aux cibles	Résultats 2004-2005	Écarts entre 2005-2006 et 2004-2005
2.2.1 Taux d'accessibilité aux services automatisés	• 100 %	• Téléphonie interactive : 100 % • Dossier étudiant Internet : 98,16 %	• Téléphonie interactive : 0 % • Dossier étudiant Internet : 1,84 point de pourcentage de moins	• Téléphonie interactive : ND (estimation : 99,00 %) • Dossier étudiant Internet : 97,70 %	• Téléphonie interactive : ND • Dossier étudiant Internet : 0,46 point de pourcentage de plus
2.2.2 Volume des opérations effectuées par l'entremise des services automatisés	• Appels téléphoniques : 300 000 • Consultations du dossier étudiant Internet : 1 500 000	• Appels téléphoniques : 183 135* • Consultations du dossier étudiant Internet : 1 560 444	• Appels téléphoniques : 116 865 de moins • Consultations du dossier étudiant Internet : 60 444 de plus	• Appels téléphoniques : 315 212 • Consultations du dossier étudiant Internet : 156 727 personnes ayant consulté leur dossier	• Appels téléphoniques : 132 077 de moins • Données non comparables

(Suite du tableau à la page suivante)



## OBJECTIF STRATÉGIQUE 2.2 (Suite)

Indicateurs	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006	Écarts par rapport aux cibles	Résultats 2004-2005	Écarts entre 2005-2006 et 2004-2005
2.2.3 Nombre d'appels auxquels on a répondu au centre d'appels	• 220 000	• 169 535	• 50 465 de moins	• 142 306	• 27 229 de plus
2.2.4 Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels	• 35,0 %	• 17,9 %	• 17,1 points de pourcentage de moins	• 11,7 %	• 6,2 points de pourcentage de plus
2.2.5 Taux global de satisfaction de la clientèle	• 80,0 %	• 83,0 %**	• 3,0 points de pourcentage de plus	• 86,6 %***	• 3,6 points de pourcentage de moins

\* En raison de problèmes techniques, cette donnée a été estimée.

\*\* Il s'agit du taux de satisfaction obtenu à partir de la question qui permet le mieux d'établir la comparaison avec le taux de satisfaction obtenu lors du sondage précédent.

\*\*\* Résultat du sondage de 2004.

## 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	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006	Écarts par rapport aux cibles	Résultats 2004-2005	Écarts entre 2005-2006 et 2004-2005
2.3.1 Pourcentage de la clientèle remboursant son prêt en conformité avec les règles du régime	• Améliorer le résultat de 2004-2005	• 89,6 %	• 0,7 point de pourcentage de plus	• 88,9 %	• 0,7 point de pourcentage de plus
2.3.2 Taux de recouvrement des créances recouvrables	• 9,00 %	• 9,15 %	• 0,15 point de pourcentage de plus	• 8,52 %	• 0,63 point de pourcentage de plus
2.3.3 Montant des créances recouvrées	• 75,5 M\$	• 78,1 M\$	• 2,6 M\$ de plus	• 71,4 M\$	• 6,7 M\$ de plus



# CONSTATS

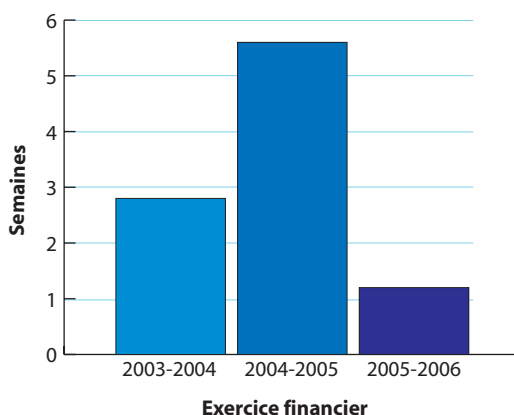
## TRAITEMENT DES DEMANDES

À la suite de l'année de transition 2004-2005, au cours de laquelle les délais de traitement des demandes d'aide financière avaient été particulièrement plus élevés que les objectifs ciblés, plusieurs éléments ont permis à l'Aide financière aux études d'atteindre et même de dépasser les cibles de 2005-2006 à ce chapitre. Notons entre autres une meilleure appropriation des outils de travail et du nouveau régime par le personnel de l'Aide financière aux études ainsi que les travaux effectués pour :

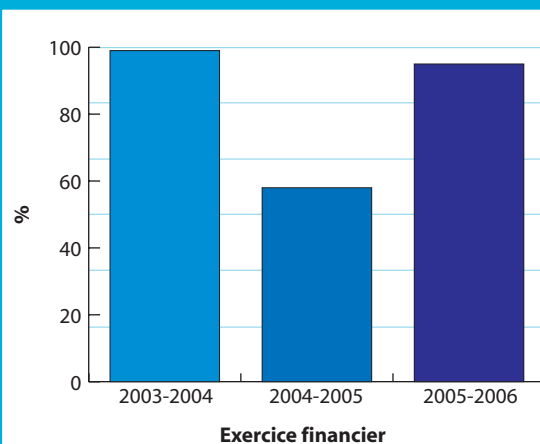
- améliorer le rendement du système CONTACT, notamment en ce qui a trait aux automatismes de traitement et au temps réponse;
- permettre que l'affectation des ressources se fasse au moment le plus opportun;
- favoriser une utilisation accrue d'Internet par les étudiantes et les étudiants.

L'amélioration observée quant au délai de traitement des demandes d'aide financière a permis que l'aide soit versée aux étudiantes et étudiants au moment opportun.

**GRAPHIQUE 2**  
Délai moyen de traitement des demandes d'aide financière



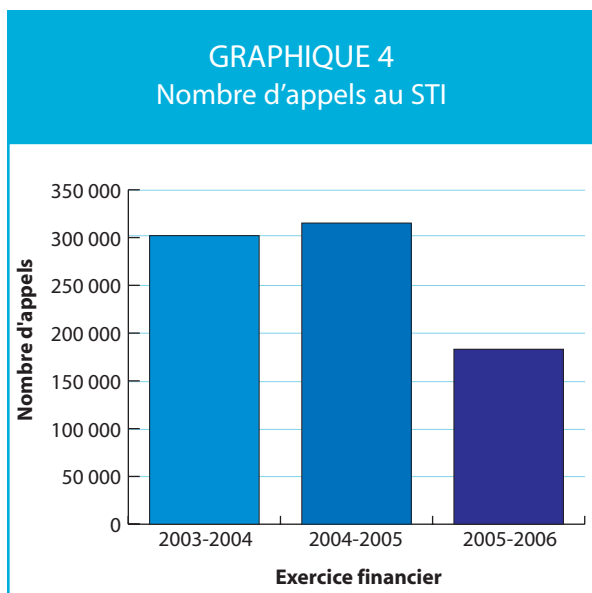
**GRAPHIQUE 3**  
Pourcentage de demandes traitées à l'intérieur d'un délai de six semaines



## SERVICES À LA CLIENTÈLE

### Services informatisés

En 2005-2006, tout comme en 2004-2005, le Service téléphonique interactif (STI) de l'Aide financière aux études a été accessible presque en tout temps. Malgré cela, on constate que le nombre d'appels a connu une diminution de 42 % en 2005-2006.



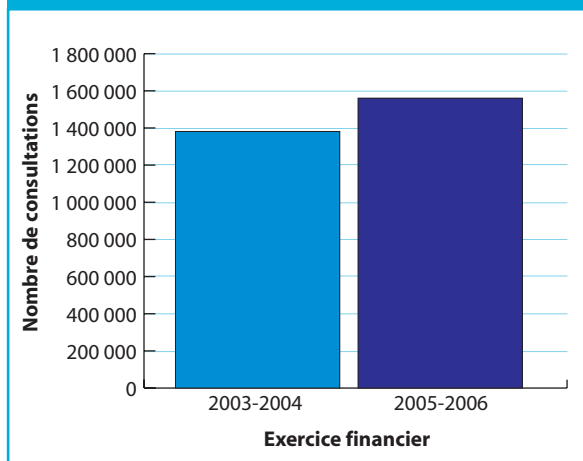
Cette diminution peut s'expliquer notamment par l'importance prise par les services proposés dans Internet. Il devient en effet pratique courante pour les bénéficiaires de l'Aide financière aux études d'avoir recours à leur dossier étudiant Internet (DEI) pour obtenir de l'information. Ainsi, le nombre de consultations du dossier étudiant Internet est passé de 1 380 998 en 2003-2004 à 1 560 444 en 2005-2006<sup>4</sup>. Il s'agit d'une hausse de 13 % en deux ans.

L'augmentation du nombre de consultations du dossier étudiant Internet peut également s'expliquer par le fait que les bénéficiaires doivent passer par leur dossier Internet pour remplir un formulaire en ligne. À ce chapitre, notons que, en 2005-2006, il est devenu possible de remplir en ligne le formulaire *Déclaration de changement* et que la confirmation des ressources financières, qui peut également s'effectuer par Internet, est devenue obligatoire.

Ainsi, en 2005-2006, 97 % des bénéficiaires ont consulté leur dossier étudiant Internet au moins une fois au cours de l'année et le sondage effectué au printemps 2006 indique que près de 90 % des répondantes et des répondants étaient satisfaits de ce service.

### GRAPHIQUE 5

#### Évolution du nombre de consultations du DEI



### Service téléphonique personnalisé

En ce qui concerne le nombre de réponses aux appels reçus sur la ligne destinée à la clientèle, bien que la cible fixée n'ait pas été atteinte en 2005-2006, il s'est quand même accru de 19 % par rapport à 2004-2005. De plus, il est important de mentionner que la durée moyenne de ces appels a augmenté d'environ deux minutes par rapport à l'année précédente.

Pour ce qui est du taux de réponse enregistré sur cette même ligne, l'amélioration constatée a été de 6,2 points de pourcentage. Celle-ci est attribuable à la fois à l'accroissement du nombre de réponses et à une diminution du nombre de tentatives d'appels.

Les travaux effectués pour améliorer le rendement du système informatique, la réduction des délais de traitement et une meilleure information sur le régime sont autant d'éléments qui permettent d'expliquer ces résultats.

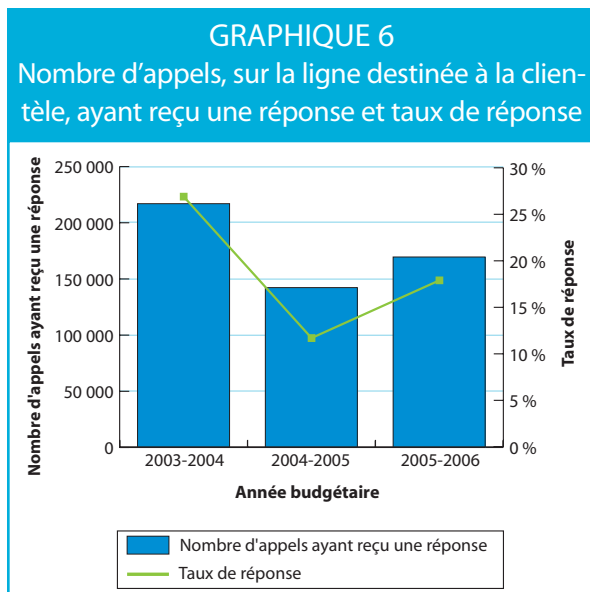
D'autre part, alors que le nombre de tentatives d'appels effectuées par l'intermédiaire de la ligne réservée aux partenaires des bureaux d'aide financière est resté à peu près stable, passant de 65 617 à 64 652, le nombre d'appels ayant reçu une réponse, qui était de 36 795 en 2004-2005, a atteint 44 945 en 2005-2006, ce qui représente une augmentation de 22 %. Le taux de réponse enregistré sur cette ligne est ainsi passé de 56,1 % en 2004-2005 à 69,5 % en 2005-2006, ce qui correspond à une augmentation de 13,4 points de pourcentage.

4. L'information concernant le nombre de consultations du DEI n'est pas disponible pour l'année 2004-2005.

Il faut mentionner que l'Aide financière aux études encourage les étudiantes et les étudiants à s'adresser d'abord et avant tout, dans leurs démarches, au bureau d'aide financière de leur établissement d'enseignement. Afin d'appuyer ses partenaires des établissements d'enseignement dans leur tâche, l'Aide financière aux études a donc affecté prioritairement son personnel, notamment lors des périodes de l'année scolaire présentant un achalandage accru, à la ligne réservée aux partenaires.

Cette stratégie comporte plusieurs avantages. Elle favorise un rendement accru, car souvent les appels des partenaires portent sur plusieurs dossiers à la fois. Elle permet à l'Aide financière aux études de se conformer à l'orientation gouvernementale visant à rapprocher les services du citoyen, puisque tous les établissements d'enseignement du Québec reconnus dans le cadre du Programme de prêts et bourses sont desservis par un bureau d'aide financière. Grâce au système Contact, qui met à la disposition des partenaires des outils efficaces, elle permet également d'offrir un meilleur service.

En 2005-2006, l'Aide financière aux études disposait de 43 personnes pour répondre aux appels de la clientèle et des partenaires, sans compter le personnel supplémentaire ajouté au cours de la période d'achalandage accru s'étendant de mai à septembre.



### Qualité des services

Puisque l'année 2004-2005 avait été celle de l'implantation du nouveau régime d'aide financière aux études et du nouveau système informatique, l'Aide financière aux études s'attendait à une fluctuation du taux général de satisfaction en 2005-2006. Elle considère en effet qu'une période de trois années s'avère nécessaire pour stabiliser le système.

Elle est ainsi satisfaite des résultats obtenus au sondage portant sur l'année 2005-2006, d'autant plus que l'écart entre ces derniers et ceux obtenus en 2004 pourrait être attribuable à des différences méthodologiques liées à l'utilisation de l'Outil québécois de mesure.

### GESTION DES PRÊTS

Pour assurer la pérennité du régime, l'Aide financière aux études doit faire en sorte que sa clientèle rembourse sa dette d'études. Elle compte parmi celle-ci des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui, pour une raison ou une autre, n'assument pas leur responsabilité à cet égard. Dans de tels cas, le personnel de l'Aide financière aux études peut être appelé à conclure une entente de remboursement avec ces personnes.

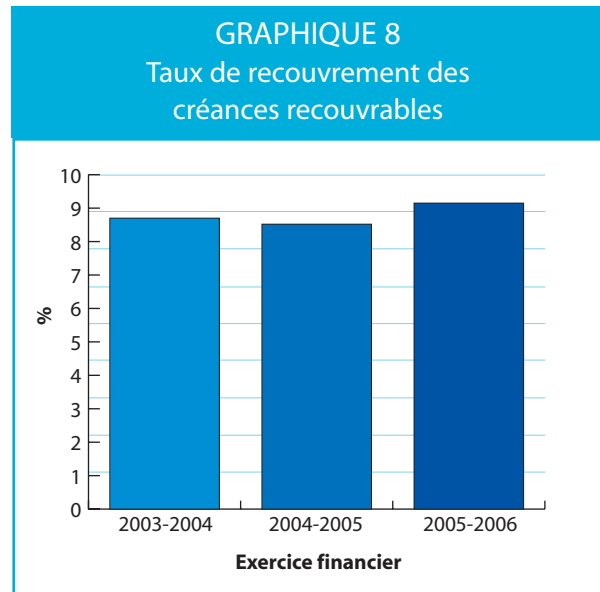
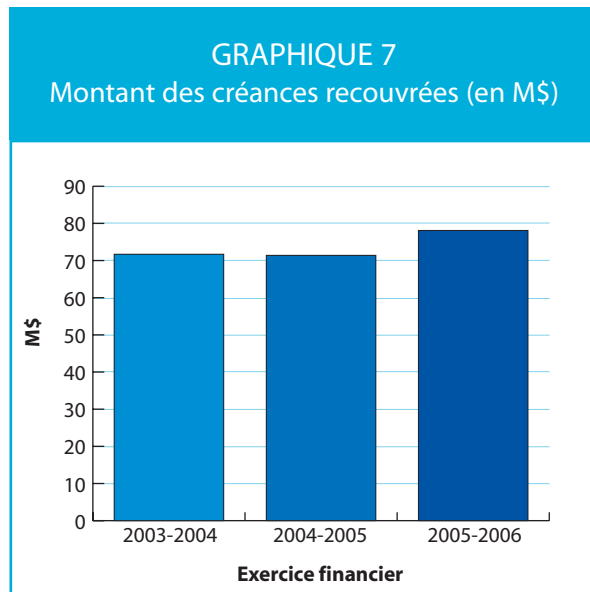
En 2005-2006, la proportion de la clientèle qui se trouvait en défaut de paiement était de 10,4 % – ce pourcentage s'applique à la cohorte d'étudiantes et d'étudiants qui devaient prendre en charge le remboursement de leur prêt quatre ans plus tôt. Comme il y a eu amélioration par rapport à l'année précédente, la cible fixée pour 2005-2006 a été atteinte.

En 2005-2006, les créances recouvrées totalisaient 78,1 M\$, ce qui représente une augmentation de 9,4 % par rapport à 2004-2005, de sorte que la cible fixée a été dépassée. Les modifications apportées à la Loi sur l'Aide financière aux études concernant la récupération de l'aide versée en trop sont à l'origine de près des deux tiers de cette augmentation.

Le taux de recouvrement des créances recouvrables, quant à lui, a été de 9,15 %. La cible 2005-2006 a été légèrement dépassée et l'Aide financière aux études a amélioré de 7,4 % son résultat par rapport à l'année 2004-2005. L'augmentation du montant des créances recouvrées explique ce résultat.



La performance observée est d'autant plus satisfaisante pour l'Aide financière aux études que l'organisation a dû compter sur un effectif réduit pour la réaliser. En effet, comme il fallait consacrer des efforts importants au développement et à la livraison des systèmes informatiques destinés à la gestion des réclamations ainsi qu'à la gestion et au recouvrement des créances, quatre agents de recouvrement ont été affectés pendant trois ou quatre mois à d'autres tâches, notamment au développement de systèmes et aux essais ainsi qu'au perfectionnement des processus et des procédures.



### SUIVI EN 2006-2007

En ce qui concerne le délai de traitement des demandes, l'amélioration enregistrée, jumelée au changement apporté à l'année d'attribution (celle-ci débutant dorénavant en septembre alors que la demande d'aide financière peut être remplie dès le mois de mai), amène l'Aide financière aux études à redéfinir sa priorité. En effet, comme la majorité des bénéficiaires n'éprouvent pas de problème à cet égard, l'Aide financière aux études prévoit s'attarder aux quelque 5 % des dossiers qui, malgré toutes les améliorations apportées, ne sont pas traités à l'intérieur du délai maximal de six semaines. L'Aide financière aux études entend également travailler à améliorer le rendement du centre d'appels et à en parfaire le processus de reddition de compte.

L'année 2006-2007 sera par ailleurs consacrée à la poursuite des travaux relatifs à l'implantation des systèmes de gestion des réclamations ainsi que de gestion et de recouvrement des créances. Cette implantation nécessitera l'introduction de nouvelles façons de faire, un redéploiement de l'effectif et une formation adéquate du personnel qui aura à utiliser ces systèmes.

## 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 l'expertise par la formation du personnel.

Indicateurs*	Cibles 2005	Résultats 2005	Écarts par rapport aux cibles	Résultats 2004	Écarts entre 2005 et 2004
3.1.1 Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation		• 2,0 %		• 1,9 %	• 0,1 point de pourcentage de plus
3.1.2 Nombre moyen de jours-personnes de formation par emploi ETC		• 5,5		• 5,0	• 0,5 de plus

\* Les données relatives à ces indicateurs sont compilées selon l'année civile.

### 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	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006	Écarts par rapport aux cibles	Résultats 2004-2005	Écarts entre 2005-2006 et 2004-2005
3.2.1 Degré d'avancement du projet Contact*	• 100 %	• 100 %	• 0 point de pourcentage	• 90 %	• 10 points de pourcentage de plus
3.2.2 Volume de demandes d'aide financière remplies dans Internet	• 70 %	• 86 %	• 16 points de pourcentage de plus	• 68 %	• 18 points de pourcentage de plus
3.2.3 Nombre de visites du site Internet de l'Aide financière aux études		• 3 667 743		• 2 962 294	• 705 449

\* Cet indicateur sert à mesurer le degré de réalisation des activités prévues au plan d'action du projet Contact pour l'exercice financier considéré.



## CONSTATS

### FORMATION DU PERSONNEL

Au cours de l'année 2005, le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation et le nombre de jours-personnes de formation ont connu une augmentation. Ainsi, malgré la diminution de l'effectif dont elle disposait, l'Aide financière aux études a poursuivi ses efforts de formation.

### MISE EN ŒUVRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Le développement du projet Contact est arrivé à échéance le 31 mars 2006. En effet, les fonctionnalités planifiées pour les systèmes de gestion des droits et recours ont été livrées et implantées au début de l'année 2006. La mise en œuvre de ces fonctionnalités représente un avantage certain pour les citoyennes et les citoyens concernés. En ce qui a trait au processus de dérogation, on constate notamment une réduction de deux jours du délai entre une décision positive et le versement de l'aide ainsi qu'une plus grande efficacité dans la transmission de l'information d'une direction de l'Aide financière aux études à une autre et, par conséquent, de l'organisation aux citoyennes et aux citoyens.

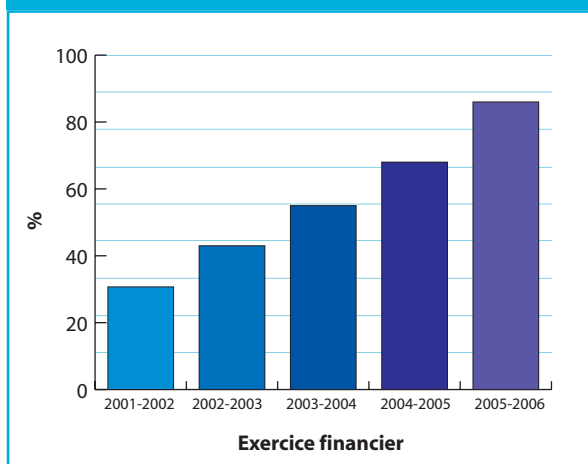
De plus, la livraison des dernières fonctionnalités de Contact, soit celles destinées au traitement des réclamations ainsi qu'au recouvrement et à la gestion des créances, est prévue pour avril 2006. Les étapes du développement des systèmes et des essais sont terminées. Il reste à réaliser la conversion des données et la certification des systèmes. On peut donc affirmer que la phase d'implantation du système Contact est sur le point de s'achever, et que dès lors celui-ci entrera dans une phase d'entretien et d'évolution.

### SERVICES EN LIGNE

Au cours de l'année 2005-2006, l'utilisation par la clientèle de l'Aide financière aux études et par ses partenaires des services qu'elle offre dans Internet a continué de s'accroître. En effet, 86 % des demandes d'aide financière ont été remplies dans Internet, comparativement à 68 % en 2004-2005. Il s'agit d'une augmentation de 26,5 %. Cette performance s'explique

notamment par la promotion qui a été faite auprès de toutes les personnes concernées, promotion qui faisait valoir la rapidité du traitement d'un dossier transmis par Internet. Des outils publicitaires élaborés à cette fin ont été utilisés sur les sites Internet et extranet de l'Aide financière aux études.

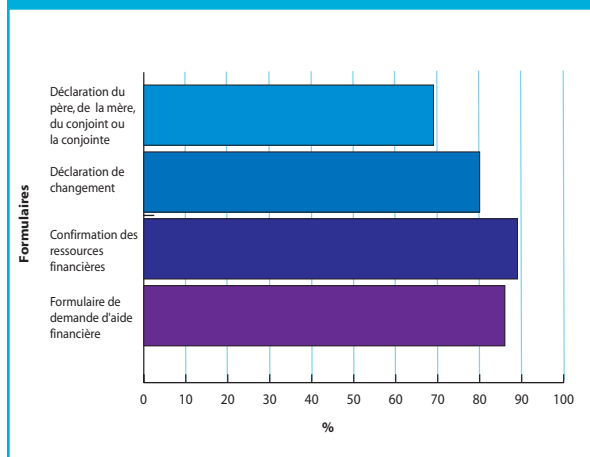
**GRAPHIQUE 9**  
Pourcentage des demandes d'aide financière remplies dans Internet



Le recours très fréquent aux autres services en ligne destinés aux étudiantes et étudiants, à leurs parents ou à leurs conjoints ou conjointes témoigne aussi de l'efficacité de ce mode de prestation de services. En effet, 89,3 % des confirmations de ressources financières, 80,4 % des déclarations de changement et 68,6 % des déclarations des parents et des conjoints ou conjointes ont été effectuées par Internet au cours de l'exercice financier 2005-2006.

## GRAPHIQUE 10

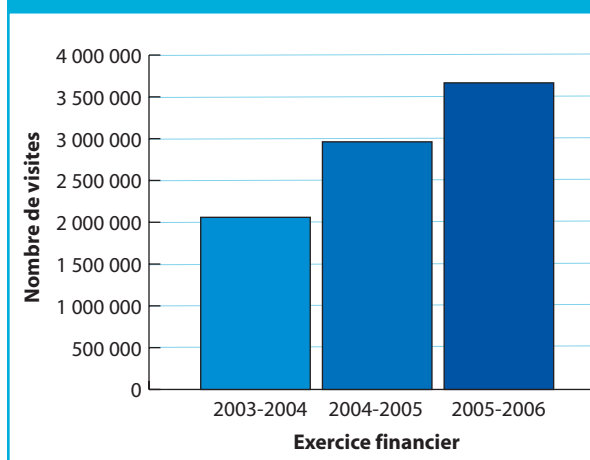
Pourcentage des formulaires remplis dans Internet au cours de l'exercice financier 2005-2006



Enfin, comme il a été dit précédemment, on constate qu'Internet a été une source d'information importante pour la population. En effet, le nombre de visites du site Internet de l'Aide financière aux études a augmenté de près de 24 % de 2004-2005 à 2005-2006. Il importe cependant de souligner que, pour accéder à son dossier Internet, un étudiant ou une étudiante doit passer par le site informationnel, de sorte que le total des visites (3 667 743) comprend le nombre de consultations du dossier étudiant Internet (1 560 444).

## GRAPHIQUE 11

Nombre de visites du site Internet



## SUIVI EN 2006-2007

En 2006-2007, l'Aide financière aux études entend faire en sorte que se maintienne chez ses bénéficiaires le taux d'utilisation de ses services transactionnels. Elle compte également favoriser une plus large utilisation de ces services par leurs parents et conjointes ou conjoints.

Enfin, dans l'intention de toujours améliorer les services offerts à sa clientèle, l'Aide financière aux études compte maintenir le niveau de formation de son personnel et, en s'appuyant sur l'expérience acquise par celui-ci au cours des deux dernières années, travailler au perfectionnement des outils mis à sa disposition grâce au système Contact.



# RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

## RESSOURCES

Les tableaux suivants présentent les ressources humaines et financières utilisées par l'Aide financière aux études en 2005-2006.

**Tableau I : Ressources financières**

Sommaire des dépenses (000 \$)*	2005-2006	2004-2005	Écarts	
<b>Bourses accordées à la suite d'un prêt**</b>	183 100	149 200	33 900	22,7 %
Intérêts et remboursements aux banques***	77 400	68 800	8 600	12,5 %
• Intérêts	58 500	41 000	17 500	
– Intérêts	54 200	35 700		
– Remboursement différé	3 200	4 300		
– Remise de dette	1 100	1 000		
• Provisions	12 100	22 100	(10 000)	
– Créances douteuses	30 800	30 800		
– Pertes sur interventions financières	(18 700)	(8 700)		
• Amortissement	6 800	5 700	1 100	
Autres bourses	9 600	10 300	(700)	(6,8 %)
Administration	20 200	20 000	200	1,0 %
<b>Total</b>	<b>290 300</b>	<b>248 300</b>	<b>42 000</b>	<b>16,9 %</b>

\* Les montants ont été arrondis aux fins de présentation.

\*\* La dépense présentée correspond à la somme des bourses accordées de laquelle a été déduite la contribution reçue de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

\*\*\* Les montants présentés dans cette section diffèrent de ceux figurant aux comptes publics puisqu'ils ne tiennent pas compte, notamment, d'ajustements relatifs au paiement d'intérêts s'appliquant à des années antérieures.

**Tableau II : Ressources humaines**

Effectifs utilisés au 31 mars*	2005-2006	2004-2005	Écarts	
Direction générale	21	23		
• Direction	7	7		
• Unité des communications	6	6		
• Unité des droits de recours	8	10	(2)	(20,0 %)
Direction des politiques et programmes	18	12	6	50,0 %
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	–	58	(58)	
Direction des systèmes et des technologies	19	–	19	
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	160	134	26	19,4 %
Direction de la gestion des prêts	126	135	(9)	(6,7 %)
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>362</b>	<b>(18)</b>	<b>(5,0 %)</b>

\* Nombre d'emplois équivalents temps complet (ETC) par unité administrative



## EXPLICATION DES ÉCARTS

Les bourses accordées en complément d'un prêt, les intérêts payés sur les prêts ainsi que les dépenses effectuées dans le cadre du Programme de remboursement différé et du Programme de remise de dette se rangent dans la catégorie des dépenses de transfert. Les dépenses administratives, quant à elles, incluent la rémunération des employés et employées ainsi que les frais de fonctionnement, mais les frais d'amortissement du système Contact n'en font pas partie.

L'augmentation de 33,9 M\$ du montant des bourses accordées en complément d'un prêt est essentiellement due à la diminution du seuil de prêt maximal sur laquelle s'étaient entendus au printemps 2005 le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et les fédérations étudiantes. La croissance de la clientèle a aussi contribué à l'augmentation de cette dépense.

Le bond de 17,5 M\$ enregistré au chapitre des intérêts versés sur les prêts accordés par l'Aide financière aux études est attribuable à la fois à un accroissement du volume de prêts consentis et à une hausse des taux d'intérêt. Quant à l'augmentation de 1,1 M\$ des frais d'amortissement, elle est liée à la livraison de nouvelles fonctionnalités du système Contact. Il faut noter que l'augmentation des intérêts et remboursements payés aux banques aurait été beaucoup plus importante n'eût été de la diminution de l'ordre de 10 M\$ des dépenses pour provision sur les prêts garantis.

La diminution du montant correspondant aux autres bourses est principalement due à une baisse au chapitre des besoins particuliers des étudiants handicapés, notamment pour ce qui touche l'achat de matériel spécialisé.

En ce qui a trait aux ressources humaines, l'Aide financière aux études utilisait au 31 mars 2006 344 ETC, soit 197 pour les employées et employés réguliers et 147 pour le personnel occasionnel.

Par ailleurs, il faut souligner que l'Aide financière aux études a connu en 2005-2006 une réorganisation administrative importante :

- la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations a été abolie;
- le personnel affecté au soutien aux opérations a été intégré dans le Service de la gestion des dossiers et relève maintenant de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution;
- une partie de l'équipe chargée de l'entretien et de la gestion des systèmes et des technologies a été placée sous la responsabilité de la nouvelle Direction des systèmes et des technologies;
- l'autre partie, formée de ceux et celles qui travaillaient à l'implantation et à l'entretien du système Contact, relève maintenant de la Direction des politiques et programmes, et les budgets afférents à ces activités ont été transférés à cette direction.

Il faut ajouter qu'au 31 mars 2006, l'Aide financière aux études connaissait une diminution, par rapport à l'année précédente, de quelque 18 ETC. Cette diminution s'explique par des départs à la retraite ainsi que par des gains de productivité enregistrés grâce au rendement du système Contact.

Le tableau ci-dessous fournit le détail des dépenses d'administration relatives à l'année 2005-2006.

**Tableau III : Dépenses d'administration**

Sommaire des dépenses (000 \$)*	2005-2006	2004-2005	Écarts	
Traitements	13 300	13 700	(400)	(2,9 %)
Communications	1 500	1 400	100	7,1 %
Services	4 200	3 600	600	16,7 %
Autres dépenses	900	1 100	(200)	(18,2 %)
Total partiel	19 900	19 800	100	0,5 %
Amortissement	300	200	100	50,0 %
<b>Total</b>	<b>20 200</b>	<b>20 000</b>	<b>200</b>	<b>1,0 %</b>

\* Les montants ont été arrondis aux fins de présentation.



L'augmentation de 0,6 M\$ enregistrée à la rubrique « Services » est attribuable, notamment, au projet Contact. Quant à la variation de 0,2 M\$ observable à la rubrique « Autres dépenses », elle est due principalement à une diminution des frais d'entretien et de fournitures. Cette diminution, conjuguée à une réduction des dépenses de traitements de l'ordre de 0,4 M\$, a compensé en grande partie les hausses enregistrées aux autres postes de dépenses, si bien que les dépenses d'administration n'ont connu par rapport à 2004-2005 qu'une hausse de 0,2 M\$.

Les dépenses administratives sont gérées par les différentes directions de l'Aide financière aux études, soit :

- la Direction générale;
- la Direction des politiques et programmes;
- la Direction des systèmes et des technologies;
- la Direction des services à la clientèle et de l'attribution;
- la Direction de la gestion des prêts.

Les trois prochains tableaux présentent le détail par direction de chacun des trois principaux volets des dépenses administratives, soit les traitements, les communications et les services.

**Tableau IV : Traitements**

Sommaire des dépenses (000 \$)*	2005-2006	2004-2005	Écarts	
Direction générale	1 200	1 300	(100)	(7,7 %)
Direction des politiques et programmes	900	600	300	50,0 %
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	–	1 500	(1 500)	
Direction des systèmes et des technologies	700	–	700	
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	6 200	5 700	500	8,8 %
Direction de la gestion des prêts	4 300	4 500	(200)	(4,4 %)
<b>Total</b>	<b>13 300</b>	<b>13 600</b>	<b>(300)</b>	<b>(2,2 %)</b>

\* Les montants ont été arrondis aux fins de présentation.

La diminution des dépenses relatives aux traitements s'explique par la réduction de l'effectif utilisé en 2005-2006 par l'Aide financière aux études. Les variations observables pour chacune des directions peuvent être attribuées à la restructuration administrative décrite précédemment et perceptible dans la présentation des tableaux II, IV, V et VI.

**Tableau V : Communications**

Sommaire des dépenses (000 \$)*	2005-2006	2004-2005	Écarts	
Direction générale	200	200		
Direction des politiques et programmes	1 200	0	1 200	
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	–	700	(700)	
Direction des systèmes et des technologies	0	–		
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	100	300	(200)	(66,0 %)
Direction de la gestion des prêts	0	200	(200)	(100,0 %)
<b>Total</b>	<b>1 500</b>	<b>1 400</b>	<b>100</b>	<b>7,1 %</b>

\*Les montants ont été arrondis aux fins de présentation.

Dans l'ensemble, la croissance des dépenses de communications observée en 2005-2006 a été plutôt modeste. Cependant, on peut observer des écarts significatifs par rapport à 2004-2005 lorsqu'on considère chaque direction individuellement. L'écart le plus important est attribuable au fait que le budget de communications que la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations gérait avant son abolition a été transféré à la Direction des politiques et des programmes et au coût de poste certifiée.

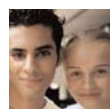
**Tableau VI : Services**

Sommaire des dépenses (000 \$)*	2005-2006	2004-2005	Écarts	
Direction générale	200	200		
Direction des politiques et programmes	2 600	0	2 600	
Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	–	2 300	(2 300)	
Direction des systèmes et des technologies	0	–		
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	100	100		
Direction de la gestion des prêts	1 300	1 000	300	30,0 %
<b>Total</b>	<b>4 200</b>	<b>3 600</b>	<b>600</b>	<b>16,7 %</b>

\*Les montants ont été arrondis aux fins de présentation.

En 2005-2006, la gestion des contrats d'entretien, qui relevait auparavant de la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations, est devenue une responsabilité de la Direction des politiques et programmes. Par ailleurs, la majeure partie des modules de Contact ayant été livrée, on a pu cesser d'utiliser l'ancien système Pratic. Les dépenses de services assumées par cette direction, qui se sont élevées à 2,6 M\$, sont donc principalement attribuables à l'entretien du système Contact.

Quant à l'accroissement des dépenses de services de la Direction de la gestion des prêts, elle s'explique, notamment, par l'accentuation des efforts de recouvrement et par l'intégration dans son budget des sommes dévolues à certaines dépenses informatiques auparavant incluses dans d'autres budgets.





# ANNEXES



## ANNEXE I UNITÉ DES DROITS DE RECOURS

Indicateur	Cibles 2005-2006	Résultats 2005-2006	Écarts par rapport aux cibles	Résultats 2004-2005	Écarts entre 2005-2006 et 2004-2005
Pourcentage des recours traités à l'intérieur du délai fixé	• Traiter 98,5 % des demandes provenant du Protecteur du citoyen dans un délai de 4 semaines	• Données non disponibles	• Données non disponibles	• 100 % (203/203)	• Données non disponibles
	• Traiter 93 % des dossiers complets de demandes de révision provenant de la clientèle dans un délai de 4 semaines	• 81,3 % (898/1 104)	• 11,7 points de pourcentage de moins	• 98,2 % (971/988)	• Données non comparables*
	• Traiter 92 % des plaintes et requêtes dans un délai de 4 semaines	• 88,6 % (1 979/2 233)	• 3,4 points de pourcentage de moins	• 90,1 % (1 262/1 400)	• Données non comparables**
	• Traiter 100 % des dossiers complets de demandes de dérogation reçues à l'intérieur de la période préétablie et présentées à la réunion du Comité d'examen des demandes dérogatoires	• 91,4 % (741/811)	• 8,6 points de pourcentage de moins	• 93,9 % (619/659)	• 2,5 points de pourcentage de moins

\* Le système qui a permis d'obtenir les données a changé et le type de dossiers traités a été modifié en raison de l'implantation du nouveau régime d'aide financière aux études et du transfert de certaines tâches à d'autres unités.

\*\* Les données de 2005-2006 comprennent 142 dossiers inscrits en 2004-2005, encore ouverts le 1<sup>er</sup> avril 2005 et traités en 2005-2006. Cette approche n'était pas appliquée en 2003-2004.

L'Unité des droits de recours concernant l'aide financière aux études est constituée du Bureau de révision, du Bureau des plaintes et du Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires. Cette unité est rattachée à la Direction sous-ministérielle du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Les étudiantes et les étudiants peuvent ainsi exercer deux types de recours prescrits par la Loi sur l'aide financière aux études, soit la présentation d'une demande de révision et la présentation d'une demande de dérogation, ainsi que porter plainte.

Le pourcentage des demandes de révision provenant de la clientèle et traitées à l'intérieur du délai fixé a diminué par rapport à 2004-2005. Il faut toutefois noter que le nombre de dossiers soumis au Bureau de révision en 2005-2006, soit



1 104, est plus élevé que celui constaté en 2004-2005 (988<sup>5</sup>). Cette augmentation du nombre de demandes semble attribuable en partie aux modifications apportées au régime d'aide financière aux études. En effet, près des deux tiers des demandes de révision concernaient le calcul de l'aide et la réclamation d'une aide versée en trop. Il se peut également que la référence faite au processus de révision sur le relevé de calcul ait contribué à cette augmentation.

Le nombre de plaintes a aussi augmenté, passant de 1 400 en 2004-2005 à 2 233 en 2005-2006. Malgré cette augmentation, le pourcentage des plaintes traitées à l'intérieur du délai fixé est demeuré plutôt stable, ce qui peut s'expliquer par l'ajout d'une ressource. On remarque que plusieurs plaintes portaient sur des règles incomprises ou contestées, sur des problèmes constatés dans le calcul de l'aide et sur l'accessibilité au service téléphonique de l'Aide financière aux études.

En ce qui concerne les demandes de dérogation traitées à l'intérieur du délai fixé, on note, par rapport à 2004-2005, une diminution. Cette baisse peut être attribuable à la combinaison de différents facteurs. Ainsi, le nombre de dossiers complets reçus est passé de 659 en 2004-2005 à 811 en 2005-2006, alors que le temps de travail du personnel occasionnel affecté au traitement de ces dossiers était réduit. Par contre, l'intégration des fonctions informatiques relatives à la dérogation dans le système Contact a permis d'améliorer la situation en fin d'année.

---

5. Ce chiffre exclut les 203 demandes provenant du Protecteur du citoyen.





## ANNEXE II DÉFINITIONS DES INDICATEURS

**ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 :** S'assurer que le régime d'aide financière aux études tient 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 Dates d'adoption et d'implantation des modifications à la Loi sur l'aide financière aux études et à son règlement d'application

Dates d'adoption et d'implantation, au cours de l'exercice financier, de modifications législatives ou de projets de règlement visant l'Aide financière aux études.

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

### *Indicateurs*

1.2.1 Volume des activités de formation et d'information et nombre des participantes et participants à ces activités  
Volume d'activités de formation et d'information qui, au cours de l'exercice financier considéré, ont été offertes par l'Aide financière aux études à ses partenaires des établissements financiers ou des établissements d'enseignement et nombre de participantes et de participants à ces activités.

1.2.2 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité du site Internet de l'Aide financière aux études  
Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de la qualité du site Internet de l'Aide financière aux études.

**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.

### *Indicateurs*

2.1.1 Délai moyen de traitement des demandes d'aide financière complètes

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.

2.1.2 Pourcentage de demandes traitées dans le délai maximal fixé dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Rapport entre le nombre de demandes traitées à l'intérieur du délai fixé dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et l'ensemble des demandes traitées par l'Aide financière aux études.

**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 citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

### *Indicateurs*

2.2.1 Taux d'accessibilité aux services automatisés

Rapport entre le temps où les services automatisés sont accessibles et le temps où ils devraient l'être (c'est-à-dire 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'exception des périodes de mise à jour et d'entretien des systèmes) – dans le cas du Service téléphonique interactif, l'accessibilité est mesurée en minutes et, dans celui du dossier étudiant Internet, en heures.

2.2.2 Volume des opérations effectuées par l'entremise des services automatisés

Nombre d'appels traités par le Service téléphonique interactif et volume de consultations des dossiers étudiants Internet au cours de l'exercice financier considéré.

2.2.3 Nombre d'appels auxquels on a répondu au centre d'appels

Nombre d'appels reçus sur la ligne destinée à la clientèle et auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu au cours de l'exercice financier.



#### 2.2.4 Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels

Rapport, pour ce qui est de la ligne destinée à la clientèle, entre le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu et le nombre de tentatives d'appels enregistré sur la file d'attente du système téléphonique – il faut noter que les données compilées par le système téléphonique ne permettent pas de déterminer le nombre de clientes ou de clients qui ont tenté de joindre le centre d'appels, mais uniquement le nombre de tentatives d'appels, puisqu'une même personne peut essayer à plusieurs reprises d'obtenir la communication.

#### 2.2.5 Taux de satisfaction de la clientèle

Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de l'ensemble des services reçus de l'Aide financière aux études.

**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 Pourcentage de la clientèle qui rembourse son prêt en conformité avec les règles du régime

Rapport entre le nombre d'étudiantes et d'étudiants qui devaient prendre en charge le remboursement de leur prêt quatre ans auparavant et le nombre de ceux et celles qui ont pu effectivement assumer leur responsabilité.

##### 2.3.2 Taux de recouvrement des créances recouvrables

Proportion du solde annuel des créances recouvrables ayant été effectivement recouvrée.

##### 2.3.3 Montant des créances recouvrées

Montant des créances recouvrées au cours de l'exercice financier considéré.

**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

Rapport entre la somme des dépenses que l'Aide financière aux études a consacrées à la formation de la main-d'œuvre et sa masse salariale globale au cours de l'année civile qui se termine pendant l'exercice financier.

##### 3.1.2 Nombre moyen de jours-personnes de formation

Nombre de jours de formation par emploi ETC au cours de l'année civile qui se termine pendant l'exercice financier.

**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

Degré d'avancement du projet Contact, à la fin de l'exercice financier considéré, par rapport à ce qui était prévu dans le plan de réalisation du projet.

##### 3.2.2 Pourcentage des demandes d'aide financière remplies dans Internet

Pourcentage des demandes d'aide financière remplies dans Internet au cours de l'exercice financier considéré, établi par rapport au nombre total de demandes d'aide financière reçues (demandes en ligne et versions papier).

##### 3.2.3 Nombre de visites du site Internet de l'Aide financière aux études

Nombre de visites du site Internet de l'Aide financière aux études au cours de l'exercice financier considéré.

**ANNEXE I :** Unité des droits de recours

#### *Indicateur*

Pourcentage de recours traités dans le délai fixé

Proportion des demandes qui ont été traitées dans le délai fixé de vingt jours ouvrables – 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; celui des demandes de dérogation débute dès leur réception et se termine lorsque le dossier est transmis au Comité d'examen des demandes dérogatoires.



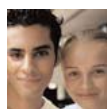
## ANNEXE III ORIENTATIONS STRATÉGIQUES, OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET CIBLES CHIFFRÉES 2005-2006

### 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 tient 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"> <li>• Délai moyen de traitement des demandes : 3,5 semaines</li> <li>• Pourcentage des demandes complètes traitées dans un délai maximal de 6 semaines : 80 %</li> </ul>	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 Faire connaître le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité du site Internet : 80 %</li> </ul>	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 citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d'accessibilité aux services automatisés : 100 %</li> <li>• Minimum d'appels auxquels on a répondu au centre d'appels : 220 000</li> <li>• Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels : 35 %</li> <li>• Taux de satisfaction global de la clientèle : 80 %</li> </ul>	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"> <li>• Pourcentage de réalisation des activités prévues au plan d'action du projet Contact : 100 %</li> <li>• Pourcentage des demandes remplies dans Internet : 70 %</li> </ul>
	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"> <li>• Taux de recouvrement des créances recouvrables : 9 %</li> <li>• Montant des créances à recouvrer : 75,5 M\$</li> </ul>	



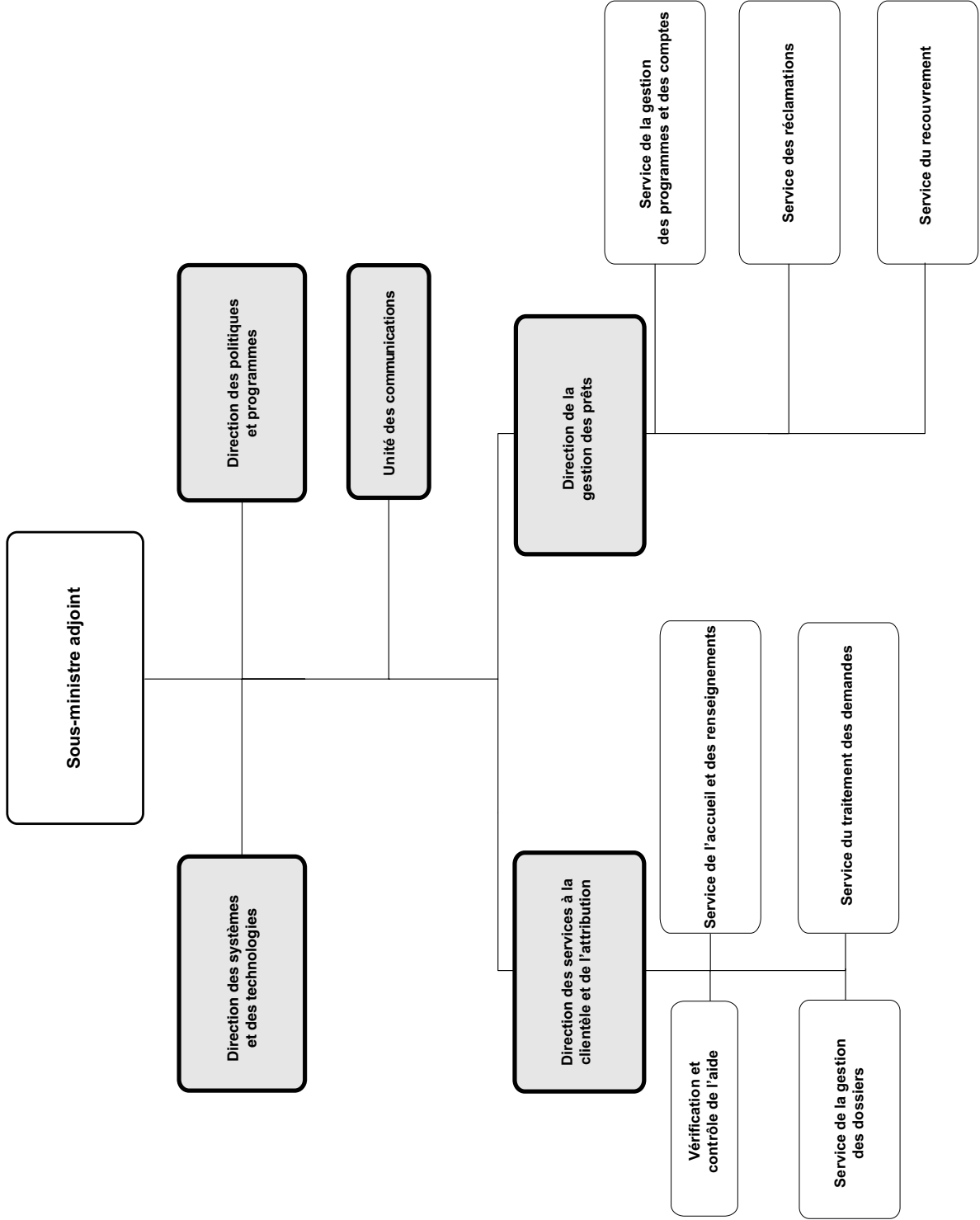
## ANNEXE IV ORIENTATIONS STRATÉGIQUES, OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET CIBLES CHIFFRÉES 2006-2007

### 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 tient 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		
<p>1.1 Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la population étudiante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation d'au moins une recherche sur les bénéficiaires de l'Aide financière aux études</li> </ul>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Délai moyen de traitement des demandes : 2 semaines</li> <li>Pourcentage des demandes complètes traitées dans un délai maximal de 4 semaines : 90 %</li> </ul>	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien des efforts consacrés à la formation du personnel</li> </ul>
<p>1.2 Faire connaître le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Offre de 60 sessions de formation et d'information à 800 participantes et participants des établissements d'enseignement</li> <li>Offre de 20 sessions de formation ou ateliers de travail à 110 participantes et participants des établissements financiers</li> <li>Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité du site Internet : 90 %</li> </ul>	<p>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 citoyennes et aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'accessibilité aux services automatisés : 100 %</li> <li>Appels reçus au Service téléphonique interactif : 185 000</li> <li>Consultations du dossier étudiant Internet : 1 500 000</li> <li>Minimum d'appels auxquels on a répondu au centre d'appels : 180 000</li> <li>Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels : 35 %</li> <li>Taux de satisfaction global de la clientèle : 90 %</li> </ul>	<p>3.2 Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage de formulaires remplis dans Internet : <ul style="list-style-type: none"> <li>Demande d'aide financière : 90 %</li> <li>Confirmation des ressources financières : 90 %</li> <li>Déclaration de changement : 85 %</li> <li>Déclaration des parents et conjointes ou conjoints : 75 %</li> </ul> </li> </ul>
	<p>2.3 Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pourcentage de la clientèle remboursant son prêt en conformité avec les règles du régime : améliorer le résultat obtenu en 2005-2006</li> <li>Taux de recouvrement des créances recouvrables : 9,38 %</li> <li>Montant des créances à recouvrer : 78 M\$</li> </ul>	



**Aide financière  
aux études**

**Québec** 