

Aide financière aux études



Rapport annuel
2007•2008

Aide financière aux études



Rapport annuel
2007•2008

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

Monsieur le Sous-Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de l'Aide financière aux études pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2008.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport décrit l'ensemble des résultats atteints en ce qui a trait aux orientations stratégiques retenues pour l'année 2007-2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre adjointe,

Mimi Pontbriand

Québec, le 22 avril 2009



MOT DE LA SOUS-MINISTRE ADJOINTE

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2007-2008 de l'Aide financière aux études. Ce rapport fait état de nos principales réalisations en fonction des orientations et des objectifs stratégiques établis pour cette année financière.

Vous pourrez constater à sa lecture les efforts qui ont été déployés par le personnel de l'Aide financière aux études pour continuer d'offrir les meilleurs services possible à la population. Une enquête menée au cours de l'année 2008 indique d'ailleurs une augmentation du taux global de satisfaction des étudiantes et des étudiants à l'égard de nos services.

Au chapitre des améliorations, j'aimerais souligner particulièrement l'évolution constante du nombre de consultations du dossier étudiant Internet observée depuis trois ans. Le nombre de visites de notre site Internet a également connu une hausse. Ce site est continuellement adapté pour offrir un environnement accessible et convivial.

De plus, sur le plan informatique, nous avons procédé à la mise en ligne, à l'automne 2007, d'un nouveau formulaire électronique de demande de bourse pour le programme Explore. Nous avons aussi travaillé, au cours de l'année, à l'adaptation de notre système informatique pour le paiement d'indemnités aux personnes visées par le recours collectif concernant des prêts étudiants de 1997 et de 1998.

Par ailleurs, la cible fixée quant aux créances recouvrables a été dépassée cette année, le taux de recouvrement s'établissant à 9,74 %. Ce résultat est principalement attribuable aux bénéfices des nouveaux traitements que permet le système informatique Contact, à la révision des procédures administratives et au contexte économique de la période étudiée.

Toutes ces réalisations sont le fruit d'un travail collectif. Je profite donc de l'occasion pour exprimer ma reconnaissance à tous les membres du personnel de l'Aide financière aux études ainsi qu'à nos partenaires des établissements d'enseignement et des établissements financiers. Leur professionnalisme et leur engagement indéfectible ont grandement contribué à l'atteinte de ces objectifs.

La sous-ministre adjointe,

Mimi Pontbriand

Québec, le 22 avril 2009

DÉCLARATION DE L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

La sous-ministre adjointe 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 de gestion 2007-2008 de l'Aide financière aux études est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

La sous-ministre adjointe,

Mimi Pontbriand

Le directeur de la planification des programmes et des systèmes administratifs,

Daniel Simpson

La directrice par intérim de la gestion des prêts,

Danielle Gouge

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

Daniel Caron

Québec, le 22 avril, 2009

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame la Sous-Ministre adjointe,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications présentés dans la section « Résultats atteints » du rapport annuel de gestion de l'Aide financière aux études pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008.

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.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Nos 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 terme de ces travaux, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et explications présentés dans la section « Résultats atteints » du rapport annuel de gestion 2007-2008 de l'Aide financière aux études ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Nous avons également pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections de ce rapport annuel ainsi que du chapitre 7.6 du rapport annuel de gestion 2007-2008 du Ministère. Nous n'avons relevé, à tous égards importants, aucune incohérence entre cette information et celle de la section qui a fait l'objet de notre examen.

Le directeur de la vérification interne,

Othman Mzoughi

Québec, le 22 avril, 2009

Mission

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



TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION	1
Cadre légal et réglementaire	1
Mission et programmes	1
Direction du bureau des plaintes et des droits de recours	2
Clientèle, produits et services	2
Ressources humaines et financières	3
Partenariat	3
Portrait de l'Aide financière aux études	3
RÉSULTATS ATTEINTS	4
ORIENTATION STRATÉGIQUE 1	5
Objectif stratégique 1.1	5
Constats	
Adaptation du régime d'aide financière aux besoins de la population étudiante	5
Objectif stratégique 1.2	7
Constats	
Diffusion de l'information sur le régime d'aide financière aux études	7
Suivi en 2008-2009	9
ORIENTATION STRATÉGIQUE 2	10
Objectif stratégique 2.1	10
Constats	
Traitement des demandes	11
Objectif stratégique 2.2	12
Constats	
Services à la clientèle	13
Objectif stratégique 2.3	16
Constats	
Gestion des prêts	17
Suivi en 2008-2009	17
ORIENTATION STRATÉGIQUE 3	18
Objectif stratégique 3.1	18
Objectif stratégique 3.2	18
Constats	
Formation du personnel	19
Nouvelles technologies de l'information	19
Services en ligne	20
Suivi en 2008-2009	20
RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES	21
Ressources	21
Explication des écarts	21
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC	25
ANNEXE I	
Définition des indicateurs, résultats pour les années 2005-2006 à 2007-2008 et cibles pour les années 2007-2008 et 2008-2009	27

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 (L.R.Q., 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 est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

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 transparente et efficace à tous points de vue. 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, aux études collégiales ou à la formation professionnelle. Il assure également 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.

Dans cette optique, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justice, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit conduire ses activités avec la plus grande rigueur et le souci constant d'une gestion transparente et efficace des fonds publics. De plus, 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. Ce 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, leur répondante ou répondant 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 qui visent à répondre à des besoins particuliers et a comme mandat d'en assurer la promotion et le développement :

- **Programme d'allocation pour des besoins particuliers** Ce programme s'adresse aux personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue par l'Aide financière aux études. Il vise à compenser les effets de cette déficience en leur offrant différentes formes de soutien nécessaires à la poursuite de leurs études dans un établissement d'enseignement ou à domicile.

- **Programme de remboursement différé**

Ce programme est destiné aux personnes qui se trouvent dans une situation financière précaire et qui ne peuvent rembourser la dette d'études qu'elles ont contractée dans le cadre d'un programme d'aide financière. Le gouvernement assume le paiement des intérêts sur leurs prêts pour une durée maximale de



quatre périodes de six mois, et ce, dans les cinq ans qui suivent la fin de la période d'exemption partielle.

- **Programme de remise de dette**

En vertu de ce programme, les titulaires d'un baccalauréat ou d'un diplôme d'études collégiales techniques ont droit à une remise de 15 % de la dette accumulée pendant leurs études. Ces personnes doivent avoir terminé leurs études dans les délais prévus et avoir obtenu une bourse chaque année. Cette remise s'applique également, selon les mêmes conditions, aux prêts pour des études collégiales générales ou des études universitaires de 2^e ou de 3^e cycle pourvu que l'étudiante ou l'étudiant ait déjà bénéficié d'une remise au 1^{er} cycle.

- **Programme de prêts pour les études à temps partiel**

Ce programme vise à soutenir les personnes qui étudient à temps partiel en leur accordant un prêt couvrant leurs frais scolaires ainsi que les frais de garde qu'elles doivent assumer pour leurs enfants.

- **Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus des associations étudiantes nationales**

Grâce à ce programme, les permanentes et les permanents élus d'une association étudiante nationale reconnue par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport bénéficient d'une aide financière aux études, ce qui leur permet de consacrer la majeure partie ou la totalité de leur temps aux activités de l'association en question ou d'une autre association qui lui est affiliée.

- **Programme études-travail**

Le Programme études-travail vise à favoriser la poursuite des études en accordant des subventions pour des emplois à temps partiel.

L'Aide financière aux études gère aussi le programme Explore, qui est financé par le gouvernement fédéral. En vertu de ce programme, les étudiantes et étudiants canadiens peuvent bénéficier d'une bourse leur permettant de faire un stage d'immersion en anglais ou en français.

DIRECTION DU BUREAU DES PLAINTES ET DES DROITS DE RECOURS

En tout temps, les bénéficiaires de l'Aide financière aux études peuvent faire appel d'une décision les concernant à la Direction du bureau des plaintes et des droits de recours, qui relève du Bureau du sous-ministre

de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Cette direction regroupe :

- le Bureau des plaintes;
- le Bureau de révision;
- 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 aux étudiantes et aux étudiants de la formation professionnelle au secondaire, du collégial et de l'université.

L'Aide financière aux études a pour principales activités l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. À la suite d'une demande de soutien financier de la part d'une étudiante ou d'un étudiant, elle détermine l'aide à laquelle elle ou il a droit, puis lui remet un certificat de garantie par l'entremise de son établissement d'enseignement, et ce, une seule fois au cours de ses études. Après que l'étudiante ou l'étudiant s'est entendu avec son établissement financier, l'aide financière prévue 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. Dans le cas de ceux qui sont admissibles au Programme de remboursement différé, les intérêts sont payés durant la période couverte par ce programme. La gestion des prêts comprend aussi le traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut 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 des étudiantes et des étudiants différentes ressources leur permettant de trouver de l'information générale relative aux programmes d'aide financière ou d'obtenir des renseignements spécifiques sur leur dossier. Il s'agit du site Internet, du site Internet transactionnel (section *Votre dossier en direct!*), du centre d'appels, du service téléphonique interactif et du comptoir d'accueil et de renseignements.



RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

En 2007-2008, l'Aide financière aux études a pu compter sur un effectif de 172 employées et employés réguliers et de 134 occasionnelles et occasionnels pour un total de 306 équivalents temps complet (ETC). Les ressources financières utilisées pour l'administration de l'Aide financière aux études ont totalisé 19,2 millions de dollars.

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 universitaire¹ 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.

PORTRAIT DE L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES

Le lecteur est invité à consulter le document intitulé *Aide financière aux études : statistiques*, qui est publié chaque année sur le site Internet de l'Aide financière aux études. Ce rapport statistique décrit le soutien financier important que le gouvernement du Québec assure aux personnes qui poursuivent des études, que ce soit à la formation professionnelle, à l'enseignement collégial ou à l'enseignement universitaire. Cette compilation de données constitue un portrait détaillé des bénéficiaires d'une aide financière, des statistiques relatives à l'attribution de celle-ci ainsi que des différents programmes administrés par l'Aide financière aux études.

Ce portrait de la situation sera utile à toutes les personnes qui s'intéressent aux effets des différents programmes de l'Aide financière aux études.

¹ La liste des établissements d'enseignement se trouve à l'adresse suivante : http://www.afe.gouv.qc.ca/_files/docs/liste_etab_franc.pdf.



RÉSULTATS ATTEINTS

Les résultats présentés dans ce rapport sont regroupés selon les orientations stratégiques que l'Aide financière aux études a retenues pour 2007-2008. 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 de manière à dresser des constats pouvant permettre d'évaluer l'atteinte de l'objectif. Les graphiques qui sont intégrés au rapport résument bien les résultats obtenus en 2007-2008 et permettent de comparer rapidement, lorsque cela est possible, la performance observée en 2007-2008 avec celles des années antérieures.

Dans le respect de certaines recommandations du Vérificateur général du Québec, le présent rapport contient quelques ajouts. Entre autres, un tableau sommaire présentant systématiquement, pour l'ensemble des indicateurs, les résultats obtenus pour les années financières 2005-2006, 2006-2007 et 2007-2008 ainsi que la cible de l'année courante et celle définie pour la prochaine année se trouve à l'annexe I.

En général, les indicateurs des trois derniers rapports annuels sont comparables, ce qui permet à l'Aide financière aux études de faire le suivi de ses actions et de voir l'évolution de sa performance sur une certaine période.

Cependant, il faut noter quelques petites modifications dans le présent rapport :

- L'indicateur « Dates d'adoption et d'entrée en vigueur des modifications à la Loi sur l'aide financière aux études et à son règlement d'implantation » a été remplacé par « Nombre de modifications à la Loi sur l'aide financière aux études ou à son règlement d'application ». Ce dernier indicateur est plus robuste et une cible peut lui être attribuée plus facilement.
- Tous les indicateurs ont maintenant des cibles, qui sont définies dans le tableau synthèse de l'annexe I.
- L'indicateur « Degré d'avancement du projet Contact » a été retiré étant donné que ce projet s'est terminé au cours de l'année financière 2006-2007.
- Un indicateur permettant de rendre compte des projets informatiques importants réalisés à l'Aide financière aux études a été ajouté. Il s'intitule « Respect du calendrier d'implantation de l'ensemble des systèmes et infrastructures informatiques de l'Aide financière aux études ».



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 2007-2008	Résultats	
		2007-2008	2006-2007
1.1.1 Nombre de recherches publiées sur les bénéficiaires d'une aide financière aux études ²	1	1	1
1.1.2 Nombre de modifications à la Loi sur l'aide financière aux études ou à son règlement d'application ³	Non défini antérieurement	1	Aucune modification n'a été apportée à la Loi sur l'aide financière aux études ou à son règlement d'application.

CONSTATS

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

Recherches et statistiques

Comme il en a été fait mention dans le rapport annuel de gestion 2006-2007 de l'Aide financière aux études, une étude d'envergure, intitulée *Poursuite des études et obtention d'un diplôme chez les bénéficiaires de prêts et bourses*, a été réalisée, au cours de cette année financière, conjointement avec la Direction de la recherche, des statistiques et de l'information du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Cette étude en cinq volets portait sur la réussite scolaire des bénéficiaires du Programme de prêts et bourses. Elle visait à mieux connaître les caractéristiques de ces bénéficiaires à l'aide d'indicateurs de cheminement scolaire et, ainsi, à fournir aux autorités ministérielles une base d'information précieuse pour l'évaluation des orientations du Programme de prêts et bourses. Les résultats de cette

étude n'ayant été publiés qu'en 2007-2008, l'Aide financière aux études a jugé nécessaire de les comptabiliser dans le présent rapport pour une reddition de comptes adéquate relativement à cet indicateur.

Le lecteur intéressé peut consulter cette recherche sur le site Internet du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, à la rubrique *Publications et statistiques*.

Il est important de mentionner que, chaque année financière, l'Aide financière aux études publie un rapport portant sur les types de bénéficiaires et quelques statistiques relatives au Programme de prêts et bourses. Ce rapport se trouve sur le site Internet de l'AFE. Intitulé *Aide financière aux études : statistiques*, il est très utile pour faire connaître les caractéristiques des bénéficiaires et de l'aide versée par l'entremise des différents programmes. Il constitue un outil essentiel pour suivre l'évolution de ces programmes et les adapter à notre clientèle.

² Le libellé de l'indicateur a été modifié en 2007-2008 afin de le rendre plus précis. Ainsi, la cible ne tiendra compte que des recherches d'envergure rendues publiques au cours de l'exercice financier considéré et non de la totalité des recherches portant sur les bénéficiaires de l'AFE.

³ Le libellé de l'indicateur et la méthode de calcul ont été modifiés en 2007-2008 afin de faciliter la quantification de la cible. Ainsi, la cible ne sera plus calculée en fonction des dates d'adoption et d'implantation des modifications à la Loi sur l'aide financière aux études et à son règlement d'application, mais plutôt en fonction du nombre de modifications apportées à cette loi et à ce règlement.



Modifications apportées aux programmes d'aide financière aux études

Les nouvelles dispositions réglementaires qui sont entrées en vigueur en 2007-2008 visaient à assortir l'ajustement des droits de scolarité du réseau universitaire à une bonification du régime d'aide financière aux études.

Ainsi, afin de mieux répondre aux besoins et à la réalité des étudiantes et des étudiants, une modification réglementaire a permis d'introduire les mesures suivantes :

- l'augmentation du montant de l'aide financière versée à quelque 69 000 bénéficiaires fréquentant une université québécoise pour couvrir l'ajustement de leurs droits de scolarité. Cette mesure a représenté un investissement gouvernemental de 5,1 millions de dollars pour l'année 2007-2008;
- l'indexation, pour l'ensemble des bénéficiaires, du montant des dépenses reconnues chaque mois (frais de subsistance pour les étudiantes ou les étudiants et leurs enfants, frais pour les chefs de famille monoparentale, frais pour l'absence de transport en commun et frais pour les stages de courte durée). Le montant des dépenses reconnues au début de chacune des périodes d'études (allocation relative à une ville, à une région ou à une municipalité régionale de comté dite périphérique) a également été majoré. L'investissement nécessaire a été de l'ordre de 11 millions de dollars;
- la hausse des montants attribués aux étudiantes et aux étudiants au chapitre du matériel scolaire. Cette mesure a représenté un investissement gouvernemental de 7,5 millions de dollars;
- une réduction de 10 % de la contribution des parents dans le calcul des prêts et bourses. Cette réduction a nécessité un investissement de 7,6 millions de dollars;

- l'ajustement automatique du seuil d'admissibilité au Programme de remboursement différé en fonction du salaire minimum en vigueur au Québec. Ce programme permet aux ex-étudiantes et aux ex-étudiants qui se trouvent dans une situation financière précaire de reporter momentanément la prise en charge de leur dette d'études;

- l'admissibilité des prestataires du *Programme d'aide et d'accompagnement social – Réussir* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à une aide financière aux études et à certaines mesures destinées aux étudiantes et aux étudiants ayant une déficience fonctionnelle majeure. Quelque 140 prestataires ont bénéficié de cette nouvelle mesure au cours de l'année d'attribution 2007-2008.

Ces mesures ont été mises en application dans les délais prévus par l'Aide financière aux études, ce qui a permis aux étudiantes et aux étudiants de bénéficier des avantages en découlant dès l'automne 2007.

Les mesures de bonification mises en place ont totalisé un coût net de 18,8 millions de dollars pour l'année financière 2007-2008 et de 31,2 millions de dollars pour l'année d'attribution correspondante.

Enfin, pour une clientèle constante, l'investissement récurrent associé à cette modification réglementaire atteint 31,2 millions de dollars pour une année d'attribution complète.



OBJECTIF STRATÉGIQUE 1.2

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

Indicateur	Cible 2007-2008	Résultats	
		2007-2008	2006-2007
1.2.1 Volume des activités de formation et d'information et nombre de participantes et de participants à ces activités	Établissements d'enseignement • 60 séances • 800 participantes et participants Établissements financiers • 6 séances • 50 participantes et participants	Établissements d'enseignement • Nombre de séances : 79 • Nombre de participantes et de participants : 1 103 Établissements financiers • Nombre de séances : 5 • Nombre de participantes et de participants : 57	Établissements d'enseignement • Nombre de séances : 64 • Nombre de participantes et de participants : 624 Établissements financiers • Nombre de séances : 15 • Nombre de participantes et de participants : 110
1.2.2 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité du site Internet	90 %	92,4 %	Non disponible

CONSTATS

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

Activités de promotion et de formation pour les partenaires des établissements d'enseignement

Pour les partenaires des établissements d'enseignement, les formations sont offertes en fonction du profil du bureau d'aide financière. Le profil d'un établissement d'enseignement détermine le type d'actions qu'il peut prendre dans sa prestation de services aux étudiantes et aux étudiants. Il existe trois niveaux de profils : débutant, intermédiaire et avancé.

D'une part, l'offre de formation est la même pour les partenaires des niveaux débutant et intermédiaire; elle

s'adresse principalement aux nouveaux employés. Le nombre de séances offertes peut toutefois varier d'une année à l'autre en fonction de la demande des partenaires.

D'autre part, pour les partenaires ayant choisi le profil avancé, lequel requiert le niveau d'expertise le plus élevé, la formation a débuté à la fin du mois d'octobre 2006. Depuis le début de ces activités de formation très spécialisées, un nombre important de séances de formation ont eu lieu pour répondre à la demande des différents réseaux.

Le tableau qui suit présente la ventilation du nombre total de participantes et de participants par type de formation.

Type de formation	Nombre de séances	Nombre de participantes et de participants
Niveaux débutant et intermédiaire	28	266
Niveau avancé	12	107
Autres types de formation	39	730
Total	79	1 103



En 2007-2008, la participation des partenaires du réseau scolaire aux séances de formation a été beaucoup plus importante que prévu. On a en effet dénombré plus de 1 100 participantes et participants au lieu des quelque 800 attendus. Cette hausse s'explique principalement par les facteurs suivants :

- Le roulement du personnel, qui s'accélère chaque année à cause des départs à la retraite dans le réseau scolaire, amène une hausse du nombre de participantes et de participants aux formations de base.
- La création d'une offre de formation continue destinée aux partenaires de niveau débutant ou intermédiaire a suscité l'intérêt du personnel expérimenté n'ayant pas suivi de formation depuis longtemps et souhaitant rafraîchir ses connaissances.
- L'information sur les formations offertes par l'AFE est maintenant mieux diffusée :
 - la mise en œuvre en décembre 2007, dans l'extranet réservé aux établissements d'enseignement, d'une nouvelle application permettant l'inscription en ligne à toutes les formations offertes aux partenaires;
 - la transmission d'un courriel aux gestionnaires des services d'aide financière des établissements d'enseignement pour les informer des formations offertes.

D'autre part, pour la formation destinée aux partenaires de niveau avancé, il faut s'attendre à une stabilisation de la demande autour du nombre atteint en 2007-2008, qui est moindre que celui de 2006-2007. En effet, 2006-2007 a été une année de transition au cours de laquelle un grand nombre de partenaires souhaitant adhérer au profil de niveau avancé attendaient une place pour la formation. Depuis 2007-2008, l'offre de formation vise à répondre aux mouvements de personnel dus aux départs à la retraite, ainsi qu'à l'intégration de nouveaux partenaires souhaitant adhérer au profil de niveau avancé.

Activités de promotion et de formation pour les partenaires des établissements financiers

Comme cela était prévu dans l'objectif qui avait été fixé, le nombre de sessions de formation et le nombre de participantes et de participants ont connu une diminution en 2007-2008 par rapport à l'année précédente. Cela est dû au volume moindre des nouvelles activités

qui concernent les établissements financiers. En 2007-2008, les établissements financiers ont délégué autant de participantes et de participants que prévu, mais ceux-ci ont été regroupés dans un moins grand nombre de formations. En 2008-2009, puisque aucune modification majeure exigeant une formation n'est prévue pour le processus d'affaires, les formations ou les ateliers de travail porteront surtout sur les ajustements aux processus existants.

Satisfaction à l'égard du site Internet

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a l'obligation légale de chercher à connaître les attentes des citoyennes et des citoyens québécois afin de s'assurer que ses programmes répondent aux besoins de la population. Dans ce contexte, l'Aide financière aux études commande, tous les deux ans, une enquête sur la satisfaction des étudiantes et des étudiants à l'égard de ses services pour s'assurer qu'ils répondent le mieux possible à leurs besoins actuels. Au cours de l'année financière 2007-2008, un sondage a été tenu auprès de 1 201 étudiantes et étudiants et de 1 001 ex-étudiantes et ex-étudiants bénéficiaires d'une aide financière aux études. Un des buts de cette enquête était de connaître l'appréciation de ces personnes à l'égard de la qualité du site Internet de l'Aide financière aux études.

À la suite de l'enquête effectuée au début de l'année 2008, il a été établi que la proportion des bénéficiaires d'une aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaits ou très satisfaits du site Internet de l'Aide financière aux études est de 92,4 %. Cette proportion représente une augmentation de 4,4 % comparativement au résultat obtenu à la suite de l'enquête de 2006.

L'atteinte des objectifs établis pour ce qui est du site Internet semble être attribuable au rajeunissement effectué sur ce site au cours de l'année 2007. La préoccupation constante d'améliorer la prestation de services, de mieux répondre aux besoins des étudiantes et des étudiants de même que des ex-étudiantes et des ex-étudiants et de faciliter l'accès aux renseignements sur les différents programmes d'aide financière qui leur sont proposés était au cœur de ce projet. Le nouveau site offre un environnement accessible et convivial axé sur la démarche de l'étudiante ou de l'étudiant (qu'elle ou il en soit à sa première demande ou non et qu'elle ou il étudie au Québec ou ailleurs) et sur celle de ses parents, de sa répondante ou de son répondant ou encore de son conjoint ou de sa conjointe.



SUIVI EN 2008-2009

L'Aide financière aux études réalisera d'autres études en 2008-2009 dans le but d'offrir un régime d'aide adapté aux besoins de la population étudiante. Ainsi, une étude portant sur les emprunteuses et les emprunteurs en défaut de paiement est présentement menée conjointement avec la Direction de la recherche, des statistiques et de l'information du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Les résultats de cette étude seront publiés au cours de l'année financière 2008-2009.

De plus, les résultats d'une enquête sur les conditions de vie des étudiantes et des étudiants devraient être rendus publics en 2008-2009. Dans cette étude seront comparées, sous plusieurs aspects, les conditions de vie des bénéficiaires du Programme de prêts et bourses et celles des non-bénéficiaires. Les thèmes retenus aux fins de cette comparaison sont notamment le cheminement scolaire, l'emploi, le lieu de résidence, les dépenses des étudiantes et des étudiants, leur revenu, les contributions de leurs proches et l'endettement.

Cette enquête, qui sera la septième du genre à voir le jour, couvrira les trois ordres d'enseignement visés par le Programme de prêts et bourses. Elle constituera un ouvrage de référence intéressant qui permettra de mieux connaître les caractéristiques propres à certaines catégories d'étudiantes et d'étudiants en fonction de leur statut à l'Aide financière aux études, de leur ordre d'enseignement, de leur lieu de résidence, de la présence ou non d'enfants à charge, etc.

Par ailleurs, en 2008-2009, on s'attend à une stabilisation du nombre d'activités de formation pour les partenaires des établissements d'enseignement comparativement aux résultats obtenus en 2007-2008, puisque aucune modification majeure n'est envisagée. Les formations et les ateliers de travail porteront surtout sur les ajustements aux processus existants. Cependant, les formations de niveau avancé se poursuivront à mesure que d'autres bureaux d'aide financière se verront attribuer ce profil.

En ce qui concerne les partenaires des établissements financiers, puisque aucune modification majeure exigeant une formation n'est envisagée pour le processus d'affaires, les formations ou les ateliers de travail porteront surtout, en 2008-2009, sur les ajustements aux processus existants. Le nombre de formations offertes devrait être inférieur au nombre de formations données au cours de l'année financière 2007-2008.



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 2007-2008	Résultats	
		2007-2008	2006-2007
2.1.1 Délai moyen de traitement des demandes d'aide financière complètes	1,5 semaine	1,1 semaine	1 semaine
2.1.2 Pourcentage des demandes d'aide financière complètes traitées dans un délai de 4 semaines	90 %	91,3 %	93,9 %



CONSTATS

TRAITEMENT DES DEMANDES

En 2007-2008, l'objectif fixé quant au délai de traitement des demandes, soit 1,5 semaine, a été atteint. En effet, le délai moyen de traitement d'une demande d'aide financière a été de 1,1 semaine. Nous observons une légère hausse comparativement au résultat de 2006-2007 pour cet indicateur. Cette situation s'explique, entre autres, par une augmentation d'environ 2 500 demandes d'aide reçues comparativement au total de demandes reçues en 2006-2007. De plus, la répartition du nombre de demandes reçues en 2007-2008 montre une augmentation d'environ 5 000 demandes lors de la rentrée scolaire 2007 comparativement à la rentrée scolaire 2006. Étant donné que cette période est déjà intensive pour les responsables du traitement des demandes, le délai de traitement moyen a connu une augmentation en 2007-2008. Notons que le nombre total de demandes reçues au cours de la présente année financière est de l'ordre de 162 000⁴.

Le pourcentage de demandes traitées à l'intérieur d'un délai de 4 semaines, qui constitue l'engagement pris par le Ministère dans sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, a été de 91,3 %, comparativement à 93,9 % en 2006-2007. L'augmentation du nombre total de demandes reçues, notamment lors de la rentrée scolaire d'automne, et la non-disponibilité du système informatique au cours de certaines périodes sont les deux principaux facteurs qui expliquent cette diminution de 2,6 %, ainsi que le montrent les figures 1 et 2.

La figure 2 montre que, comparativement à l'année 2006-2007, le pourcentage de dossiers traités dans un délai de 4 semaines a été plus faible entre septembre 2007 et mars 2008. Les 5 000 demandes d'aide financière supplémentaires reçues en août et en septembre 2007, comparativement à l'automne 2006, ont fait en sorte que l'inventaire a dépassé la capacité de traitement de l'Aide financière aux études, ce qui a entraîné une diminution du pourcentage de dossiers traités dans un délai de 4 semaines pour les mois subséquents. De plus, au cours de cette même période, le service responsable du traitement des demandes d'aide financière a dû s'occuper de façon prioritaire de dossiers ciblés, ce qui a également contribué à la diminution du nombre de dossiers traités dans un délai de 4 semaines.

FIGURE 1
Répartition des demandes d'aide
reçues au cours des années financières
2006-2007 et 2007-2008

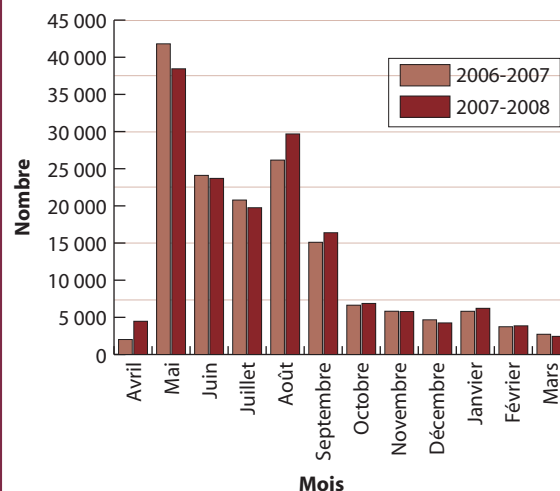
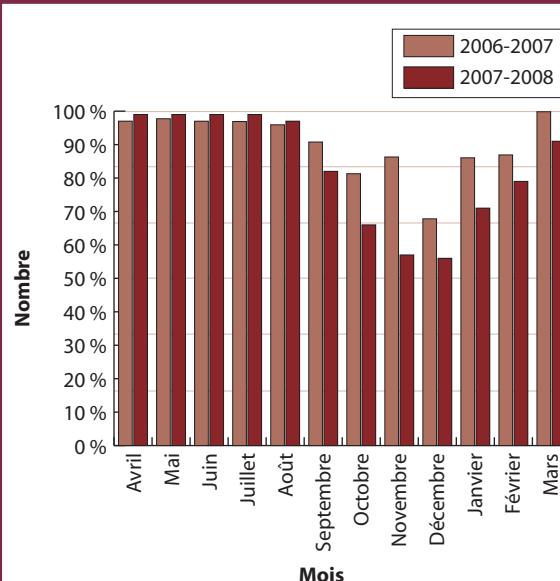


FIGURE 2
Distribution mensuelle du pourcentage de
demandes traitées à l'intérieur de 4 semaines



⁴ Le nombre de demandes reçues au cours de l'année financière 2007-2008 a été révisé en comparaison du nombre publié (159 293 demandes) dans le rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Ainsi, ce nombre est de 161 870.



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.

Indicateur	Cible 2007-2008	Résultats	
		2007-2008	2006-2007
2.2.1 Taux d'accessibilité aux services de renseignements automatisés	100 %	Service téléphonique interactif : 95,8 % ⁵ Dossier étudiant Internet : 95,8 % ⁵	Service téléphonique interactif : 100 % Dossier étudiant Internet : 99,1 %
2.2.2 Volume des opérations effectuées par l'entremise des services automatisés	Appels téléphoniques : 185 000 Consultations du dossier étudiant Internet : 1 500 000	Appels téléphoniques : 129 160 ⁶ Consultations du dossier étudiant Internet : 4 225 317	Appels téléphoniques : 188 786 Consultations du dossier étudiant Internet : 3 178 399
2.2.3 Volume d'appels ayant obtenu une réponse au centre d'appels pour la ligne réservée à la clientèle	220 000	211 383	216 875
2.2.4 Taux de réponse de la ligne réservée à la clientèle	35 %	39,5 %	35,9 %
2.2.5 Taux global de satisfaction de la clientèle	90 %	90 %	Non disponible Le sondage sur la satisfaction de la clientèle est réalisé tous les deux ans.

⁵ La méthode de compilation de cette information a changé au cours de l'année 2007-2008. Ce chiffre est donc une approximation.

⁶ La méthode de compilation de cette information a changé au cours de l'année 2007-2008.



CONSTATS

SERVICES À LA CLIENTÈLE

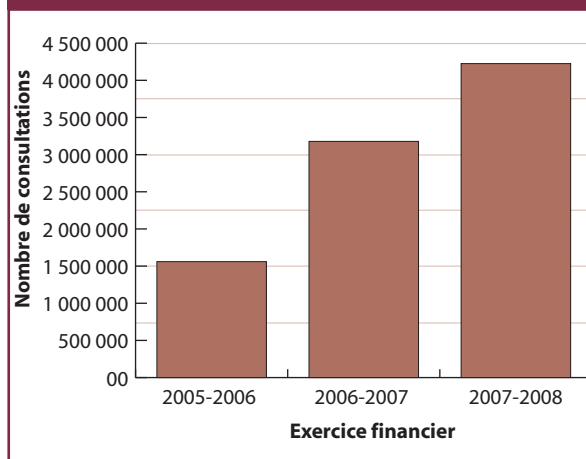
Services informatisés

Le taux d'accessibilité aux services de renseignements automatisés du service téléphonique interactif a diminué par rapport à celui de 2006-2007. La technologie du service téléphonique interactif a été modifiée au cours de l'année et requiert maintenant la présence d'un serveur, au même titre que le dossier étudiant Internet (DEI). Ce système est très stable et nécessite un faible nombre de mises à jour qui n'affectent pratiquement pas la disponibilité du système. Dans les faits, le service est accessible dans une proportion de 100 %. Toutefois, à l'occasion, il est moins rapide vu la non-disponibilité de certaines portions des serveurs qui alimentent le système. Le taux d'accessibilité de 95,76 % indiqué comme valeur pour l'indicateur 2.2.1 correspond en fait aux périodes où le service était rapide et efficient.

Le nombre d'appels reçus par le service téléphonique interactif est de l'ordre de 130 000 annuellement. On observe une diminution importante du volume d'appels entre 2006-2007 et 2007-2008. Cette diminution s'explique par un changement apporté au mode de calcul de l'indicateur : les nombres d'appels inscrits pour les années 2005-2006 et 2006-2007 correspondent aux situations où l'étudiante ou l'étudiant avait simplement accédé au service téléphonique interactif. Pour 2007-2008, le nombre d'appels indiqué correspond au nombre d'étudiantes et d'étudiants ayant en plus consulté leur dossier, ce qui fait une grande différence dans l'établissement du nombre d'appels reçus par le service téléphonique interactif. À titre comparatif, mentionnons qu'en 2006-2007, le volume d'appels des étudiantes et des étudiants ayant consulté leur dossier au service téléphonique interactif était de 127 121.

Quant au nombre de consultations du dossier étudiant Internet, il est passé de 3 178 399 en 2006-2007 à 4 225 317 en 2007-2008, ce qui équivaut à une hausse de 33 % comme le montre la figure 3. Cette augmentation est cohérente par rapport à la hausse du pourcentage de formulaires remplis par Internet et à la hausse du nombre de bénéficiaires d'une aide financière aux études pour l'année d'attribution 2007-2008.

FIGURE 3
Évolution du nombre de consultations
du dossier étudiant Internet



De plus, le site Internet de l'Aide financière aux études et son contenu sont continuellement adaptés afin d'offrir un environnement convivial et complet. En moyenne, presque 14 000 visiteuses et visiteurs accèdent à ce site chaque jour.

Services téléphoniques personnalisés

Ligne réservée à la clientèle

La performance du centre d'appels de l'Aide financière aux études est mesurée par deux indicateurs relatifs à la ligne téléphonique réservée à la clientèle.

- **Nombre d'appels ayant obtenu une réponse :** Le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu en 2007-2008 est de 211 383 comparativement à 216 875 pour 2006-2007. L'Aide financière aux études n'a donc pas atteint son objectif, qui était de 220 000 appels. Cette légère baisse du nombre d'appels ayant reçu une réponse a été remarquée surtout au cours de l'été 2007. En effet, cette diminution est attribuable notamment à la baisse du nombre de ressources affectées au centre d'appels au cours de la période estivale comparativement à l'année dernière.
- **Taux de réponse :** Sur ce plan, la performance de l'Aide financière aux études s'est améliorée de 4 points de pourcentage par rapport à l'année précédente, passant de 35,9 % en 2006-2007 à 39,5 % en 2007-2008, et ce, grâce à une meilleure répartition des ressources au Service de l'accueil et des renseignements.



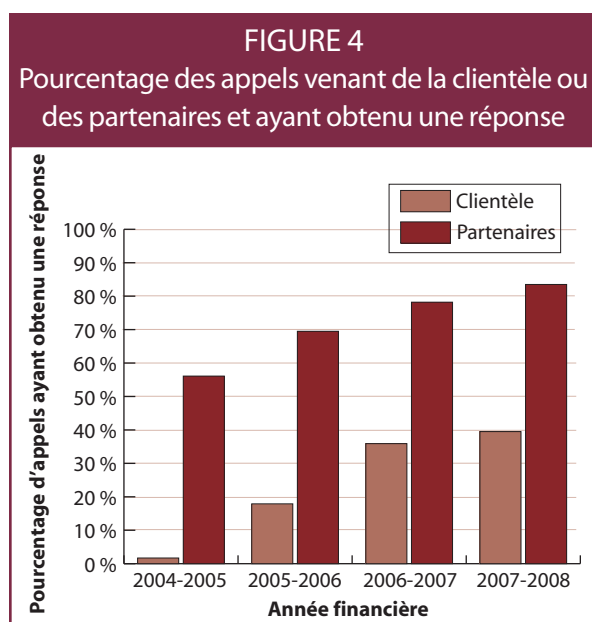
Soulignons également que l'Aide financière aux études a continué d'encourager fortement les étudiantes et les étudiants à s'adresser d'abord au bureau d'aide financière de leur établissement d'enseignement pour les questions relatives au régime d'aide financière ou encore à consulter le site Internet de l'Aide financière aux études. C'est pourquoi le nombre de tentatives d'appels pour la ligne réservée à la clientèle a diminué de 11 % par rapport à 2006-2007, passant de 604 893 à 535 432.

Ligne réservée aux partenaires

La collaboration avec le personnel des bureaux d'aide financière a contribué à la diminution du nombre de tentatives d'appels en 2007-2008 (de 46 359 à 36 816) en ce qui concerne la ligne réservée aux partenaires et, par conséquent, à l'augmentation du taux de réponse de cette ligne, qui est passé de 78 % à 83,5 %. Cela représente une hausse de plus de 5 points de pourcentage par rapport à 2006-2007.

Sommaire

Comme le montre le graphique ci-après, l'augmentation du taux de réponse des lignes réservées à la clientèle et aux partenaires s'inscrit dans une tendance récurrente au cours des dernières années.



Prestation de services

Comme pour les années précédentes, l'Aide financière aux études a maintenu ses actions par rapport à ses deux principales orientations en matière de prestation de services :

- **Favoriser l'autonomie des étudiantes et des étudiants** en encourageant une utilisation accrue des services en ligne. Le pourcentage d'étudiantes et d'étudiants utilisant ces services pour remplir leur demande d'aide financière dépasse 90 % pour une deuxième année consécutive.
- **Rapprocher la prestation de services des citoyennes et des citoyens** en travaillant en étroite collaboration avec le personnel des 303 bureaux d'aide financière qui desservent les 492 établissements d'enseignement. Pour ce faire, l'Aide financière aux études encourage fortement les étudiantes et les étudiants à s'adresser d'abord à leur bureau d'aide financière pour les questions relatives au régime d'aide financière aux études, ce qui permet au personnel de ce bureau de mieux connaître sa clientèle et d'assurer un suivi adéquat.

D'autre part, l'Aide financière aux études a été proactive en mettant en avant les mesures suivantes pour améliorer son organisation, ses processus et ses outils de travail :

- bonification des affichages du dossier étudiant Internet (DEI);
- mise en œuvre d'une nouvelle approche de formation des partenaires en fonction du niveau des services offerts par leur bureau d'aide financière.

Qualité des services

L'offre de services de qualité qui répondent aux attentes des citoyennes et des citoyens est une préoccupation quotidienne du Ministère et, par le fait même, de l'Aide financière aux études. C'est pourquoi celle-ci s'engage à bien les servir. Dans ce contexte, il est d'usage, tous les deux ans, de lancer une enquête sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services offerts par l'Aide financière aux études.

Cette enquête bisannuelle a donc été entreprise afin de mesurer la qualité des services offerts aux étudiantes et aux étudiants de même qu'aux ex-étudiantes et aux ex-étudiants. Les besoins de cette population sont en

constante évolution. D'ailleurs, au cours des dernières années, une série de modifications visant à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires de l'Aide financière aux études ont été réalisées. L'enquête de 2008 a permis, quant à elle, de mesurer l'impact sur la clientèle des changements majeurs apportés entre 2002 et 2004 au régime d'aide financière.

À la suite de l'analyse des résultats de cette enquête, il est possible d'affirmer que la satisfaction de la clientèle s'est améliorée. En effet, aucune hausse n'a été constatée quant à l'insatisfaction à l'égard de la prestation des services d'aide financière. Le pourcentage attribué à l'indicateur mesurant la satisfaction globale de la clientèle est de 90 % pour l'année 2007-2008. Il était de 83 % en 2005-2006. Il s'agit donc d'une hausse de 7 % en 2 ans.

Soulignons d'abord quelques améliorations importantes :

- Le pourcentage des étudiantes et des étudiants qui trouvent le relevé de calcul facile ou très facile à comprendre est passé de 69 % en 2004 à 84,9 % en 2008.
- Les brochures et les dépliants, qui auparavant étaient utilisés dans une proportion de 71,1 %, ne le sont plus que dans une proportion de 16,3 %, ce qui démontre qu'ils sont de moins en moins requis. Pourtant, le taux de satisfaction qu'ils inspirent est passé de 90,5 % en 2004 à 93,5 % en 2008.

Voici les principaux résultats obtenus lors de cette enquête auprès des bénéficiaires actuels de l'Aide financière aux études.

Appréciation globale (pourcentage d'étudiantes et d'étudiants se disant satisfaits ou très satisfaits)

• Site Internet	92,4 %
• Dossier étudiant Internet	93,3 %
• Bureaux d'aide financière dans les établissements	92,9 %
• Service téléphonique	67,9 % ⁷
• Appréciation globale des produits et services	89,9 %

Voici les principaux résultats obtenus auprès des ex-étudiantes et des ex-étudiants bénéficiaires de l'Aide financière aux études.

Appréciation globale (pourcentage d'ex-étudiantes et d'ex-étudiants se disant satisfaits ou très satisfaits)

• Site Internet	93,8 %
• Programme de remboursement différé	92,4 %
• Programme de remise de dette	90,2 %
• Appréciation globale des produits et services	88,0 %

De façon générale, nous pouvons conclure qu'aussi bien chez les étudiantes et les étudiants que chez les ex-étudiantes et les ex-étudiants, plus d'une personne sur deux accorde une note **supérieure à 8 sur 10** pour l'ensemble des produits et services de l'Aide financière aux études.

⁷ Ce taux est dû à une insatisfaction quant aux délais d'attente et au nombre de tentatives téléphoniques, puisque les taux de satisfaction relatifs à la courtoisie et au respect (92,8 %) ainsi qu'à l'exactitude des informations sont très bons (88,3 %).



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 2007-2008	Résultats	
		2007-2008	2006-2007
2.3.1 Pourcentage des étudiantes et des étudiants remboursant leur prêt en conformité avec les règles du régime	Améliorer le résultat obtenu en 2006-2007 (89,5 %)	88,2 % ⁸	89,5 %
2.3.2 Taux de recouvrement des créances recouvrables	9,70 %	9,74 %	8,68 %
2.3.3 Montant des créances recouvrées	80 M\$	81,3 M\$	74,4 M\$

² Données préliminaires pour l'ensemble de l'année d'attribution 2007-2008.



CONSTATS

GESTION DES PRÊTS

Pourcentage des étudiantes et des étudiants remboursant leur prêt en conformité avec les règles du régime

Afin d'assurer la pérennité du régime, l'Aide financière aux études doit voir à ce que les emprunteuses et les emprunteurs remboursent leur dette d'études. On compte parmi ceux-ci des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui, pour une raison ou une autre, n'assument pas leurs responsabilités 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 2007-2008, la proportion des emprunteuses et des emprunteurs en défaut de paiement était de 11,2 %. 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. Il a connu une légère hausse par rapport à 2006-2007, où il s'établissait à 10,5 %. Cette augmentation semble reliée au taux de chômage plus élevé observé à l'arrivée sur le marché du travail des étudiantes et des étudiants de la cohorte visée comparativement à la cohorte de l'année précédente. L'objectif fixé pour 2008-2009 est d'obtenir un taux maximal de 10 % en ce qui concerne le défaut de paiement.

Taux de recouvrement des créances recouvrables et montant des créances recouvrées

La cible fixée quant au taux de recouvrement, soit 9,7 %, a été atteinte en 2007-2008. Le taux de recouvrement s'établissait à 9,74 % au 31 mars 2008, alors qu'il était de 8,68 % en 2006-2007. Les résultats de l'exercice financier 2007-2008 s'expliquent principalement par les trois éléments suivants : les bénéfices des nouveaux traitements apportés par le système informatique Contact, la révision des procédures administratives et le contexte économique favorable pour la période s'échelonnant du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008. Quant à l'objectif fixé pour le montant des créances recouvrées, il a également été atteint en 2007-2008, ce montant s'établissant à 81,3 millions de dollars. Cela représente une hausse de près de 7 millions de dollars par rapport à l'année 2006-2007.

SUIVI EN 2008-2009

En ce qui a trait au service de renseignements téléphoniques de l'Aide financière aux études, la tendance à la baisse remarquée pour la durée moyenne d'une conversation depuis 2005 et l'implantation d'un nouveau système de distribution des appels par compétence, qui sera en fonction dès juin 2008, permettent à l'Aide financière aux études d'ajuster à la hausse les cibles visées pour 2008-2009. Ainsi, pour ce qui est du nombre d'appels ayant obtenu une réponse, l'objectif est établi à 230 000. En ce qui concerne le taux de réponse, l'objectif est fixé à 45 %.

Par ailleurs, l'Aide financière aux études compte parmi ses priorités celle de continuer à mener, de façon systématique et régulière, des études lui permettant, d'une part, de connaître la satisfaction générale de sa clientèle à l'égard de ses produits et services et, d'autre part, de connaître l'évolution de cette clientèle ainsi que, par le fait même, les nouveaux besoins qui émergent et d'adapter les programmes en conséquence.

Concernant la gestion des prêts, le montant des créances recouvrables en 2008-2009 sera légèrement supérieur à celui de 2007-2008 puisque le Service du recouvrement prévoit annuler moins de créances qu'en 2007-2008. En effet, les opérations de l'année courante ont permis de résorber le retard accumulé à la suite de l'implantation et de la stabilisation du système Contact.

Durant l'année 2008-2009, quelques agentes et agents de recouvrement prendront leur retraite. Compte tenu des délais nécessaires pour combler les postes vacants et d'objectifs moins élevés relativement aux créances recouvrables pour le nouveau personnel que pour le personnel expérimenté, on pourrait s'attendre à une diminution du nombre de créances recouvrées en 2008-2009. Cependant, étant donné les bénéfices des nouveaux traitements apportés par le système informatique Contact, le Service du recouvrement prévoit recouvrer autant de créances qu'en 2007-2008.

Par conséquent, le Service du recouvrement s'attend à obtenir en 2008-2009 un taux de recouvrement légèrement inférieur à celui de 2007-2008.



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 2007-2008	Résultats	
		2007-2008	2006-2007
3.1.1 Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation*	2 %	1,9 %	2 %
3.1.2 Nombre moyen de jours de formation par emploi ETC*	5,5	5,1	5,1

* Les données relatives à cet indicateur sont compilées selon les années civiles.

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 2007-2008	Résultats	
		2007-2008	2006-2007
3.2.1 Respect du calendrier d'implantation de l'ensemble des systèmes et infrastructures informatiques de l'Aide financière aux études ⁹	Non défini antérieurement	Programme Explore : Livraison du système Atteinte de 100 % Système d'indemnisation : Architecture, analyse et réalisation Atteinte de 100 %	Non défini antérieurement
3.2.2 Pourcentage de formulaires remplis par Internet	• Demande d'aide financière : 90 % • Confirmation des ressources financières : 90 % • Déclaration de changement : 85 % • Déclaration des parents et du conjoint ou de la conjointe : 75 %	• Demande d'aide financière : 92,7 % • Confirmation des ressources financières : 99,0 % • Déclaration de changement : 94,8 % • Déclaration des parents et du conjoint ou de la conjointe : 75,4 %	• Demande d'aide financière : 90,1 % • Confirmation des ressources financières : 97,9 % • Déclaration de changement : 96,4 % • Déclaration des parents et du conjoint ou de la conjointe : 72,6 %
3.2.3 Nombre de visites du site Internet de l'Aide financière aux études	Non défini antérieurement	5 082 705	4 898 099

⁹ Cet indicateur est nouveau dans le présent rapport annuel.



CONSTATS

FORMATION DU PERSONNEL

Selon les données fournies par la Direction des ressources humaines du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation est demeuré stable au cours des trois dernières années financières. En effet, une légère diminution du pourcentage de la masse salariale a été observée pour l'année 2007-2008. Quant au nombre moyen de jours de formation par emploi équivalent temps complet (ETC), il est demeuré constant au cours de 2007-2008 par rapport à l'année précédente.

NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Au cours de l'année financière 2007-2008, trois projets informatiques majeurs ont été développés à l'Aide financière aux études : le projet Centre d'appels, le projet Système d'indemnisation et le projet Explore.

Projet Centre d'appels

Le projet Centre d'appels vise le changement complet du système téléphonique utilisé par le personnel du Service de l'accueil et des renseignements. Le nouveau système lui permettra de mieux desservir la clientèle de l'Aide financière aux études. Le système téléphonique actuel est en effet jugé désuet. Le nouveau système devrait permettre d'améliorer le volume d'appels obtenant une réponse en utilisant, entre autres, la distribution des appels par compétence. Au cours de l'année financière 2007-2008, les travaux liés à ce projet ont consisté à choisir le type de système téléphonique à mettre en place et à réaliser l'architecture du projet. Le nouveau système sera mis en service au cours de la prochaine année financière. Aucune somme n'a été déboursée à ce jour pour ce projet.

Projet Système d'indemnisation

Conformément à une ordonnance de la cour, l'Aide financière aux études a travaillé à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le paiement d'indemnités aux étudiants visés par le recours collectif concernant des prêts étudiants de 1997 et de 1998. Le jugement prévoit que les réclamations doivent être faites, sur une base individuelle, par Internet entre le 2 juin 2008 et le 1^{er} juin 2009. Par conséquent, le

système informatique Contact a dû être adapté pour pouvoir traiter ce type de réclamations. C'est dans cette optique que le projet intitulé Système d'indemnisation a vu le jour à l'Aide financière aux études.

Le jugement de la cour stipule que l'Aide financière aux études doit envoyer un avis par la poste à chacune et chacun des étudiantes et étudiants susceptibles d'être admissibles à un remboursement. C'est donc 80 000 avis personnalisés qui devront être transmis.

Le début de la période de réclamation a été fixé au 2 juin 2008. L'Aide financière aux études estime qu'elle recevra, à compter de cette date, environ 50 000 demandes de remboursement.

Au cours de l'année 2007-2008, des activités de suivi ont permis d'élaborer l'architecture du système d'indemnisation relatif au recours collectif et de réaliser la première livraison. La somme déboursée pour ce projet est de l'ordre de 170 000 \$ et le projet a nécessité 455 jours-personnes.

Projet Explore

L'Aide financière aux études a également travaillé à mettre en ligne, pour l'automne 2007, un formulaire électronique de demande de bourse pour le programme Explore. Ce programme permet à des étudiantes et à des étudiants d'obtenir des bourses grâce auxquelles ils peuvent suivre pendant cinq semaines, au cours du printemps ou de l'été, des cours d'anglais ou de français en classe d'immersion dans un établissement d'enseignement agréé. Coordonné par le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), ce programme est financé par le ministère du Patrimoine canadien et offert dans le cadre des Programmes d'appui aux langues officielles. Au Québec, c'est l'Aide financière aux études qui en assure la gestion. En 2006-2007, elle a reçu 4 740 demandes de bourse dans le cadre de ce programme. Pour 2007-2008, le total est de 7 885 demandes, ce qui représente une augmentation de 66 %. Cette augmentation est essentiellement attribuable au fait que l'Aide financière aux études a permis l'inscription en ligne. De ce nombre, 6 071 (77 %) demandes lui sont parvenues par l'entremise du système électronique et 1 814 (23 %), par la poste. Les sommes investies pour la mise en ligne du formulaire sont de l'ordre de 250 000 \$ et 568 jours-personnes ont été nécessaires.



SERVICES EN LIGNE

Au cours de l'année 2007-2008, l'utilisation des services Internet par les étudiantes et les étudiants, ainsi que par leurs parents, leur conjoint ou conjointe ou encore leur répondante ou répondant, a continué de s'accroître, démontrant que ce mode de communication est fort apprécié. Les cibles fixées ont été atteintes et dépassées pour les formulaires de demande d'aide financière, de confirmation des ressources financières, de déclaration de changement ainsi que pour la déclaration des parents ou encore du conjoint ou de la conjointe. Entre autres, il est important de mentionner que le pourcentage de formulaires remplis par Internet pour ce qui est des parents ou du conjoint ou de la conjointe a atteint la cible de 75 % pour la première fois en 3 ans.

Ces résultats peuvent s'expliquer, notamment, par l'amélioration du site Internet, par le traitement plus rapide des formulaires électroniques et par la célérité avec laquelle le montant d'aide financière accordé a été confirmé à l'étudiante ou à l'étudiant qui avait utilisé les services en ligne.

Finalement, nous constatons une faible augmentation de 4 % concernant le nombre de visites du site Internet de l'Aide financière aux études. Il importe cependant de souligner que, pour accéder à son dossier Internet, l'étudiante ou l'étudiant doit passer par le site informationnel, de sorte que les 5 082 705 visites répertoriées en 2007-2008 incluent les 4 225 317 consultations du dossier étudiant Internet. De plus, le site Internet de l'Aide financière aux études reçoit une moyenne de 13 887 visites par jour.

SUIVI EN 2008-2009

Comme par le passé, l'Aide financière aux études entend faire en sorte que le taux d'utilisation de ses services transactionnels se maintienne chez ses bénéficiaires. Elle compte également favoriser une plus large utilisation de ces services par leurs parents et leur conjoint ou conjointe.

En ce qui concerne les nouvelles technologies, le système d'indemnisation sera mis en œuvre au cours de l'année 2008-2009. Le paiement des indemnités aux étudiantes et aux étudiants visés par le recours collectif

débutera dès juin 2008. Dans son prochain rapport annuel, l'Aide financière aux études sera en mesure de présenter les sommes remboursées aux ex-étudiantes et aux ex-étudiants concernés par ce recours. De plus, la mise en service du nouveau centre d'appels pour le personnel du Service de l'accueil et des renseignements de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution sera effectuée au cours de l'année 2008-2009.

Enfin, avec l'intention constante d'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 dernières années, travailler au perfectionnement des outils informatiques mis à sa disposition par le système Contact.



RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

RESSOURCES

Les deux tableaux suivants présentent les ressources humaines et financières utilisées par l'Aide financière aux études en 2007-2008.

Tableau I : Ressources financières

Sommaire des dépenses (000 \$)*	2007-2008	2006-2007	Écarts	
Bourses accordées à la suite d'un prêt**	286 600	248 600	38 000	15,3 %
Intérêts et remboursements aux banques	94 200	80 000	14 200	17,8 %
• Intérêts	83 000	75 700	7 300	
– Intérêts	74 600	69 500		
– Remboursement différé	6 700	4 700		
– Remise de dette	1 700	1 500		
• Provisions	11 200	4 300	6 900	
– Créances douteuses	30 600	19 900		
– Pertes sur interventions financières	(19 400)	(15 600)		
Autres bourses	10 100	9 700	400	4,1 %
Administration	29 200	27 900	1 300	4,7 %
Total	420 100	366 200	53 900	14,7 %

* 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.

*** L'amortissement pour le système Contact est inclus dans la dépense d'administration.

Tableau II : Ressources humaines

Effectifs utilisés au 31 mars*	2007-2008	2006-2007	Écarts	
Direction générale	4	6	(2)	(33,3 %)
Direction de la planification des programmes et des systèmes administratifs	40	41	(1)	(2,4 %)
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	150	147	3	2,0 %
Direction de la gestion des prêts	112	117	(5)	(4,3 %)
Total	306	311	(5)	(1,6 %)

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

EXPLICATION DES ÉCARTS

Dans le tableau I, les bourses consécutives aux prêts, les intérêts payés sur les prêts, les dépenses du Programme de remboursement différé et du Programme de remise de dette ainsi que les autres bourses se rangent dans la catégorie des dépenses de

transfert. Les dépenses administratives, quant à elles, incluent la rémunération des employées et des employés ainsi que les frais de fonctionnement et d'amortissement.

L'augmentation de 38 millions de dollars (15,3 %) du montant des bourses consécutives aux prêts entre



2006-2007 et 2007-2008 est essentiellement due aux bonifications apportées au régime et annoncées pour l'année d'attribution 2007-2008. Ces bonifications ont permis :

- d'augmenter le montant d'aide financière accordé à l'étudiante ou à l'étudiant qui fréquente une université située au Québec, de façon à couvrir l'ajustement des droits de scolarité;
- de majorer le montant de plusieurs dépenses reconnues à l'étudiante ou à l'étudiant, notamment pour sa subsistance, ainsi que le montant maximal de la bourse;
- de hausser le montant des dépenses reconnues à l'étudiante ou à l'étudiant pour l'achat de matériel scolaire;
- de réduire la contribution exigée des parents, de la répondante ou du répondant et du conjoint ou de la conjointe.

La croissance du nombre de bénéficiaires a également contribué à l'augmentation de cette dépense.

L'augmentation de 7,3 millions de dollars enregistrée au chapitre des intérêts payés sur les prêts à la charge du gouvernement est attribuable à la fois à un accroissement du volume des prêts et à une hausse des taux d'intérêt. En ce qui concerne la catégorie *Autres bourses*, l'augmentation est entièrement due à une hausse des dépenses relatives au Programme d'allocation pour des besoins particuliers.

En ce qui a trait aux ressources humaines, l'Aide financière aux études employait, au 31 mars 2008, 172 ETC à titre d'employées et d'employés réguliers et 134 ETC comme occasionnelles et occasionnels, pour un total de 306 ETC. Ainsi, en 2007-2008, l'Aide financière aux études a connu une diminution de 5 ETC par rapport à l'année précédente. Cette diminution s'explique principalement par des départs à la retraite.

Notons qu'au début de l'année financière 2007-2008, la Direction des politiques et des programmes et la Direction des systèmes et des technologies ont été fusionnées. La nouvelle direction porte maintenant le nom de Direction de la planification des programmes et des systèmes administratifs.

Le tableau III ci-dessous fournit le détail des dépenses d'administration relatives à l'année financière 2007-2008.

Si l'on fait abstraction de l'amortissement, on observe que les dépenses d'administration sont demeurées stables comparativement à l'année 2006-2007. La dépense associée aux envois postaux relève maintenant de la Direction des ressources matérielles du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ce qui explique la légère diminution observée pour ce qui est des dépenses de fonctionnement. L'indexation des salaires et les avancements d'échelon expliquent la légère hausse de la dépense relative aux traitements.

Tableau III : Dépenses d'administration

Sommaire des dépenses (000 \$)*	2007-2008	2006-2007	Écarts	
Traitements	13 300	13 100	200	1,5 %
Fonctionnement**	5 900	6 100	(200)	(3,3 %)
Total partiel	19 200	19 200		
Amortissement	100	300	(200)	(66,7 %)
Amortissement Contact	9 900	8 400	1 500	17,9 %
Total	29 200	27 900	1 300	4,7 %

* Les montants ont été arrondis aux fins de présentation.

** Les dépenses de services et de communication de même que les autres dépenses administratives ont été regroupées.

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

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

Le tableau IV présente le détail par direction des dépenses administratives, l'amortissement étant exclu.

Tableau IV : Dépenses d'administration par direction

Sommaire des dépenses (000 \$)*	2007-2008	2006-2007	Écarts	
Direction générale	400	900	(500)	(55,6 %)
Direction de la planification des programmes et des systèmes administratifs	6 900	5 600	1 300	23,2 %
Direction des services à la clientèle et de l'attribution	6 500	6 800	(300)	(4,4 %)
Direction de la gestion des prêts	5 400	5 900	(500)	(8,5 %)
Total	19 200	19 200		

* Les montants ont été arrondis aux fins de présentation.

La diminution des dépenses d'administration de la Direction générale est due essentiellement à une baisse du nombre d'employées et d'employés de cette direction. En 2007-2008, la Direction générale comptait 2 ETC de moins qu'en 2006-2007, ce qui représente une diminution de 33,3 %.

Quant à la Direction de la planification des programmes et des systèmes administratifs, l'augmentation des dépenses d'administration est principalement due à une hausse des contrats de services professionnels attribués au cours de l'année financière 2007-2008.



SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec a entrepris une vérification de l'optimisation des ressources portant sur la gestion de l'Aide financière aux études pour l'année d'attribution 2005-2006. Cette vérification s'est déroulée d'avril 2006 à juin 2007. Le but de cette opération était de s'assurer que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport gère le régime d'aide financière aux études de manière économique et efficiente et qu'il rend compte de sa performance.

Le *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2007-2008, Tome I* a été déposé à l'Assemblée nationale en novembre 2007. Le chapitre 2 de ce rapport présente les recommandations relatives à l'Aide financière aux études. Celle-ci a d'ailleurs souscrit à l'ensemble de ces recommandations. La majorité d'entre elles rejoignent ses propres préoccupations en matière d'aide financière.

Ainsi, l'Aide financière aux études a élaboré, au cours de l'année financière 2007-2008, un plan d'action qui sera mis en œuvre dès 2008-2009. Ce plan d'action a été présenté à la Commission de l'administration publique en juin 2008. La reddition de comptes en rapport avec plusieurs des actions entreprises par l'Aide financière aux études sera présentée dans le rapport annuel de gestion 2008-2009.

Cependant, entre la fin de la période examinée par le Vérificateur général et celle couverte par le présent rapport annuel, un certain nombre d'actions menées par l'Aide financière aux études sont allées dans le sens des recommandations du Vérificateur général. Nous présentons sommairement ci-après l'ensemble des actions qui ont été entreprises par l'AFE au cours des années financières 2006-2007 et 2007-2008.

Au chapitre des prêts pour l'achat de matériel informatique, l'Aide financière aux études a mis en place un programme de vérification par échantillonnage *a posteriori* afin de s'assurer que les étudiantes et les étudiants sélectionnés avaient effectivement procédé à l'achat de matériel informatique. Cette opération est intégrée au plan annuel de vérification depuis l'année d'attribution 2006-2007. Les vérifications effectuées ont amené notamment l'annulation de la dépense pour l'étudiante ou l'étudiant qui n'a pas fourni les pièces justificatives requises et la clarification de l'information transmise à l'étudiante ou à l'étudiant afin qu'elle ou il

comprenne bien les règles en vigueur et le processus à suivre pour répondre aux exigences de l'Aide financière aux études.

Le Vérificateur général a recommandé également que l'Aide financière aux études précise aux établissements financiers le travail de recouvrement attendu d'eux et qu'elle s'assure de sa qualité. Depuis mai 2006, avec l'avènement du système Contact, un formulaire de saisie en ligne des réclamations pour les prêts dont le remboursement est en défaut doit être rempli par les établissements financiers. Ce formulaire précise le travail de recouvrement qu'ils doivent effectuer et permet de recueillir les données relatives à ces activités de recouvrement.

De plus, le Vérificateur général a recommandé de préciser aux établissements financiers les échéances fixées quant à la transmission des réclamations. Au cours de l'année financière 2007-2008, l'implantation de Contact a permis de produire la liste des réclamations potentielles, soit les dossiers n'ayant pas connu de variation de solde, et d'indiquer aux établissements financiers lesquels auraient pu faire l'objet d'une réclamation. Cette opération a entraîné une diminution significative du nombre de cas de réclamations en arriérés.

En outre, le Vérificateur général a recommandé de gérer plus efficacement la prescription des dettes d'études. L'Aide financière aux études a mené un certain nombre d'actions qui peuvent contribuer à l'atteinte de cet objectif. Ainsi, de nouvelles fonctionnalités informatiques de Contact permettant la gestion de la prescription des dettes d'études ont été implantées au mois de mai 2006. Cela permet d'identifier les situations où la prescription est imminente et de prendre les actions ou d'apporter les correctifs requis.

Une autre recommandation visait la poursuite des efforts permettant de s'assurer que la capacité de payer des ex-étudiantes ou des ex-étudiants est prise en compte lorsque l'Aide financière aux études convient d'une entente de remboursement avec eux. Dès mai 2006, de nouvelles fonctionnalités informatiques de Contact comportant des données de gestion portant sur la capacité de payer du débiteur ont été implantées. Ces données sont considérées dans le classement par priorités des interventions relatives aux dossiers de



recouvrement. Le personnel a été sensibilisé à l'importance de documenter et de prendre en compte la capacité de payer du débiteur. De plus, un suivi est effectué à cet égard dans le cadre du programme de conformité des interventions.

Par ailleurs, une recommandation portait sur le respect des balises concernant les délais d'intervention du processus de recouvrement. En juin 2007, la procédure relative à ces délais d'intervention a été révisée et le personnel a été formé par la suite. Depuis, un processus d'assurance qualité permet d'identifier les situations non conformes et les correctifs nécessaires doivent être apportés par les agentes et agents de recouvrement.

Finalement, le Vérificateur général a recommandé à l'Aide financière aux études de s'assurer que l'information dont elle dispose en matière de gestion soit fiable et suffisante. Depuis mai 2006, le système Contact permet d'attribuer systématiquement des codes pour bien décrire la situation des débiteurs. Le personnel est sensibilisé à l'importance d'une codification appropriée des dossiers. La conformité des interventions et de la codification est vérifiée et, lorsque cela est nécessaire, des correctifs sont apportés.



ANNEXE I

DÉFINITION DES INDICATEURS, RÉSULTATS POUR LES ANNÉES 2005-2006 À 2007-2008 ET CIBLES POUR LES ANNÉES 2007-2008 ET 2008-2009

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	Définition	Résultats 2005-2006	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Cible 2007-2008	Cible 2008-2009
1.1.1 Nombre de recherches publiées sur les bénéficiaires d'une aide financière aux études	Nombre de recherches d'envergure rendues publiques au cours de l'année financière considérée.	0	0	1	1	2
1.1.2 Nombre de modifications à la Loi sur l'aide financière aux études ou à son règlement d'application	Nombre de modifications législatives ou réglementaires concernant l'Aide financière aux études et mises en place au cours de l'année financière visée.	1	0	Non défini antérieurement	1	1

OBJECTIF STRATÉGIQUE 1.2

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

Indicateur	Définition	Résultats 2005-2006	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Cible 2007-2008	Cible 2008-2009
1.2.1 Volume des activités de formation et d'information et nombre de participantes et de participants à ces activités	Nombre d'activités de formation et d'information qui, au cours de l'année financière considérée, ont été offertes par l'Aide financière aux études à ses partenaires des établissements d'enseignement et des établissements financiers, et nombre de participantes et de participants à ces activités.	Établissements d'enseignement • Nombre de séances : 52 • Nombre de participantes et de participants : 709 Établissements financiers • Nombre de séances : 31 • Nombre de participantes et de participants : 166	Établissements d'enseignement • Nombre de séances : 64 • Nombre de participantes et de participants : 624 Établissements financiers • Nombre de séances : 15 • Nombre de participantes et de participants : 110	Établissements d'enseignement • Nombre de séances : 79 • Nombre de participantes et de participants : 1 103 Établissements financiers • Nombre de séances : 5 • Nombre de participantes et de participants : 57	Établissements d'enseignement • Nombre de séances : 60 • Nombre de participantes et de participants : 800 Établissements financiers • Nombre de séances : 6 • Nombre de participantes et de participants : 50	Établissements d'enseignement • Nombre de séances : 80 • Nombre de participantes et de participants : 1 100 Établissements financiers • Nombre de séances : 1 • Nombre de participantes et de participants : 20
1.2.2 Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité du site Internet	Proportion de la clientèle se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de la qualité du site Internet de l'Aide financière aux études.	88 %	Non disponible	92,4 %	90 %	90 %



ANNEXE I

DÉFINITION DES INDICATEURS, RÉSULTATS POUR LES ANNÉES 2005-2006 À 2007-2008 ET CIBLES POUR LES ANNÉES 2007-2008 ET 2008-2009

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	Définition	Résultats 2005-2006	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Cible 2007-2008	Cible 2008-2009
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.	1,2 semaine	1 semaine	1,1 semaine	1,5 semaine	1,5 semaine
2.1.2 Pourcentage des demandes d'aide financière complètes traitées dans un délai de 4 semaines	Rapport entre le nombre de demandes traitées à l'intérieur du délai fixé et l'ensemble des demandes traitées par l'Aide financière aux études.	93,1 % ¹	93,9 %	91,3 %	90 %	90 %

¹ Le résultat a été ajusté pour tenir compte du changement de l'indicateur, qui est passé de six semaines à quatre.

ANNEXE I

DÉFINITION DES INDICATEURS, RÉSULTATS POUR LES ANNÉES 2005-2006 À 2007-2008 ET CIBLES POUR LES ANNÉES 2007-2008 ET 2008-2009

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.

Indicateur	Définition	Résultats 2005-2006	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Cible 2007-2008	Cible 2008-2009
2.2.1 Taux d'accessibilité aux services de renseignements 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.	Téléphonie interactive : 100 % Dossier étudiant Internet : 98,16 %	Téléphonie interactive : 100 % Dossier étudiant Internet : 99,08 %	Téléphonie interactive : 95,76 % Dossier étudiant Internet : 95,76 %	100 %	100 %
2.2.2 Volume des opérations effectuées par l'entremise des services automatisés	Nombre d'appels traités par le service téléphonique interactif et volume des consultations du dossier étudiant Internet au cours de l'année financière considérée.	Appels téléphoniques : 183 135 ² Consultations du dossier étudiant Internet : 1 560 444	Appels téléphoniques : 188 786 Consultations du dossier étudiant Internet : 3 178 399	Appels téléphoniques : 129 160 ³ Consultations du dossier étudiant Internet : 4 225 317	Appels téléphoniques : 185 000 Consultations du dossier étudiant Internet : 1 500 000	Appels téléphoniques : 135 000 Consultations du dossier étudiant Internet : 4 250 000
2.2.3 Volume d'appels ayant obtenu une réponse au centre d'appels pour la ligne réservée à la clientèle	Nombre d'appels, pour la ligne réservée à la clientèle, auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu au cours de l'année financière considérée.	169 535	216 875	211 383	220 000	230 000

² En raison de problèmes techniques, cette donnée a été estimée.

³ La méthode de calcul a été modifiée en 2007-2008.



ANNEXE I

DÉFINITION DES INDICATEURS, RÉSULTATS POUR LES ANNÉES 2005-2006 À 2007-2008 ET CIBLES POUR LES ANNÉES 2007-2008 ET 2008-2009

Indicateur	Définition	Résultats 2005-2006	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Cible 2007-2008	Cible 2008-2009
2.2.4 Taux de réponse de la ligne réservée à la clientèle	Rapport, pour la ligne réservée 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 dans la file d'attente du système téléphonique. Il est à 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.	17,9 %	35,9 %	39,5 %	35 %	45 %
2.2.5 Taux global 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.	83 %	Non disponible étant donné que le sondage sur la satisfaction de la clientèle est réalisé tous les deux ans	90 %	90 %	90 %

ANNEXE I

DÉFINITION DES INDICATEURS, RÉSULTATS POUR LES ANNÉES 2005-2006 À 2007-2008 ET CIBLES POUR LES ANNÉES 2007-2008 ET 2008-2009

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	Définition	Résultats 2005-2006	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Cible 2007-2008	Cible 2008-2009
2.3.1 Pourcentage des étudiantes et des étudiants remboursant leur 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 qui ont pu effectivement assumer leurs responsabilités à cet égard.	89,1 %	89,1 %	88,2 %	Amélioration du résultat obtenu en 2006-2007 (89,5 %)	90 %
2.3.2 Taux de recouvrement des créances recouvrables	Proportion du solde annuel des créances recouvrables ayant été effectivement recouvrées.	9,15 %	8,68 %	9,74 %	9,70 %	9,56 %
2.3.3 Montant des créances recouvrées	Montant des créances recouvrées au cours de l'année financière.	78,1 M\$	74,4 M\$	81,3 M\$	80 M\$	81,5 M\$

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	Définition	Résultats 2005-2006	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Cible 2007-2008	Cible 2008-2009
3.1.1 Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	Rapport entre la somme des dépenses de l'Aide financière aux études consacrées à la formation de la main-d'œuvre et sa masse salariale globale au cours de l'année civile qui s'est terminée pendant l'année financière considérée.	2 %	2 %	1,9 %	2 %	2 %
3.1.2 Nombre moyen de jours de formation par emploi ETC ⁴	Nombre de jours de formation par ETC au cours de l'année civile qui s'est terminée pendant l'année financière considérée.	5,5	5,1	5,1	5,5	5,5

⁴ Les données relatives à ces indicateurs sont compilées selon l'année civile.



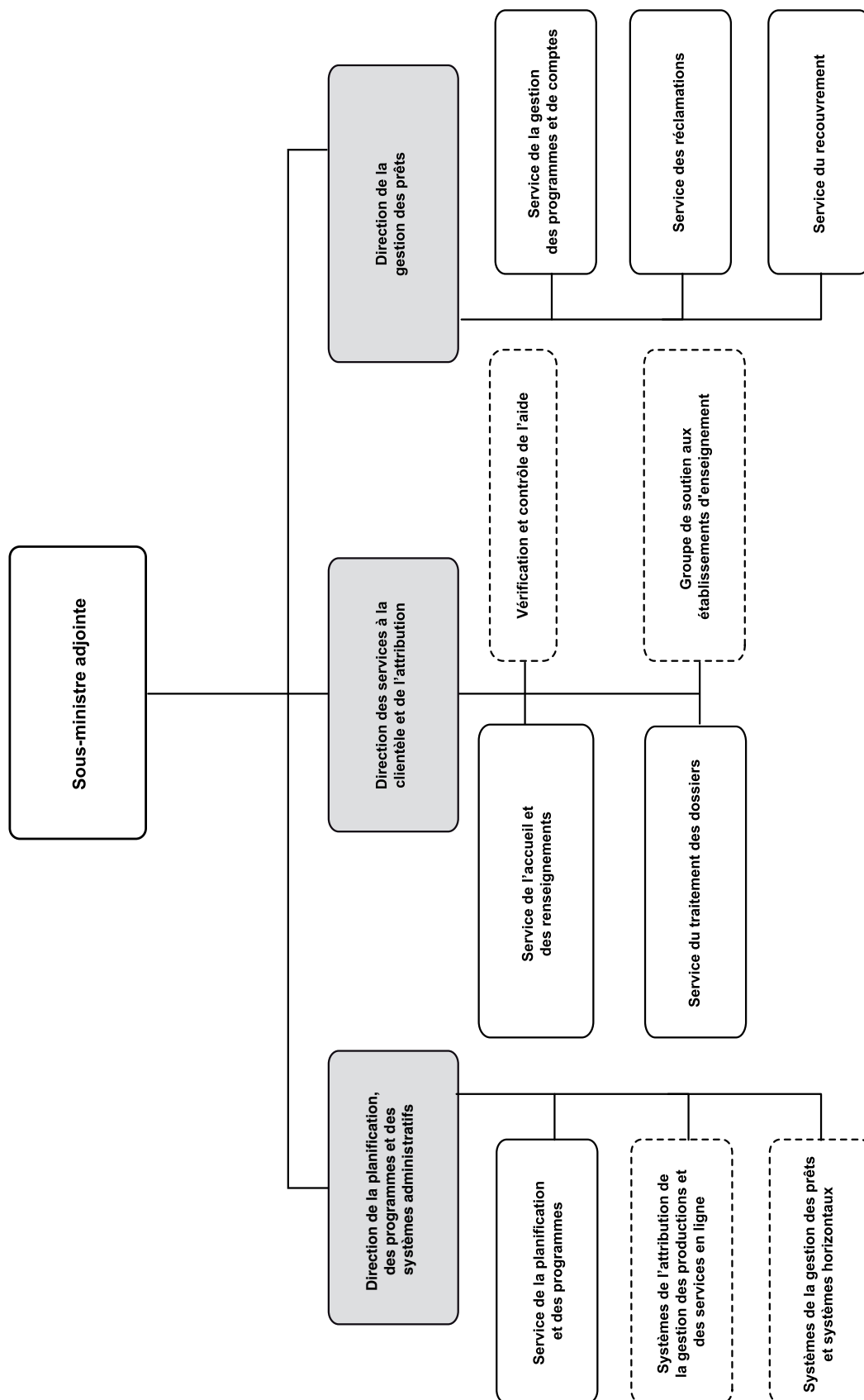
ANNEXE I

DÉFINITION DES INDICATEURS, RÉSULTATS POUR LES ANNÉES 2005-2006 À 2007-2008 ET CIBLES POUR LES ANNÉES 2007-2008 ET 2008-2009

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	Définition	Résultats 2005-2006	Résultats 2006-2007	Résultats 2007-2008	Cible 2007-2008	Cible 2008-2009
3.2.1 Respect du calendrier d'implantation de l'ensemble des systèmes et infrastructures informa- tiques de l'Aide financière aux études	Degré d'avancement du système informa- tique par rapport à ce qui était prévu dans le plan de réalisation du projet.	Non défini antérieurement	Non défini antérieurement	Programme Explore : Livraison du système Atteinte de 100 % Système d'indemnisation : Architecture, analyse et réalisation Atteinte de 100 % Centre d'appels : Choix de l'outil et architecture Atteinte de 100 %	Non défini antérieurement	Mise en œuvre du système d'indemnisation : Atteinte de 100 % Déploiement du centre d'appels : Atteinte de 100 %
3.2.2 Pourcentage de formulaire remplis par Internet	Pourcentage des demandes d'aide financière remplies par Internet au cours de l'année financière considérée, établi par rapport au nom- bre total de deman- des d'aide financière effectuées (en ligne et avec la version papier).	Demande d'aide financière : 86,0 % Confirmation des ressources finan- cières : 89,3 % Déclaration de changement : 80,4 % Déclaration des parents et du conjoint ou de la conjointe : 68,6 %	Demande d'aide financière : 90,1 % Confirmation des ressources finan- cières : 97,89 % Déclaration de changement : 96,35 % Déclaration des parents et du conjoint ou de la conjointe : 72,62 %	Demande d'aide financière : 92,7 % Confirmation des ressources finan- cières : 99,0 % Déclaration de changement : 94,8 % Déclaration des parents et du conjoint ou de la conjointe : 75,4 %	Demande d'aide financière : 90 % Confirmation des ressources finan- cières : 90 % Déclaration de changement : 85 % Déclaration des parents et du conjoint ou de la conjointe : 75 %	Demande d'aide financière : 90 % Confirmation des ressources finan- cières : 90 % Déclaration de changement : 90 % Déclaration des parents et du conjoint ou de la conjointe : 75 %
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'année financière considérée.	3 667 743	4 898 099	5 082 705	Non défini antérieurement	5 250 000



 Professionnels en situation de gestion

mars 2008





*Aide financière
aux études*

Québec

