

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012

Vérification de l'optimisation des ressources

Automne 2011

CHAPITRE 7

Suivi d'une vérification
de l'optimisation des ressources

Aide financière aux études

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Table des matières

| | Paragraphe |
|--|-------------|
| Introduction | 7.1 |
| Conclusions générales | 7.11 |
| Résultats du suivi | 7.12 |
| Attribution de l'aide | 7.13 |
| Traitement de l'aide pour l'achat de matériel informatique | 7.18 |
| Établissements d'enseignement | 7.21 |
| Aide financière versée | 7.24 |
| Gestion des prêts | 7.28 |
| Analyse de risques | 7.31 |
| Gestion des réclamations | 7.34 |
| Recouvrement des créances dues au ministère | 7.45 |

Les commentaires du ministère apparaissent au paragraphe 7.56.

Introduction

Équipe:

Alain Fortin
 Directeur de vérification
 Lorraine Paradis

- 7.1** Après un intervalle de quelques années, nos travaux de vérification donnent lieu à un suivi. Nous poursuivons alors l'objectif de voir si les recommandations faisant l'objet de ce suivi ont été prises en compte et si les entités concernées ont remédié aux déficiences que nous avons relevées.
- 7.2** Cet exercice vient compléter la vérification initiale et permet d'informer les parlementaires quant aux actions qui ont été entreprises pour pallier les faiblesses dont nous faisons état. Lorsque des problèmes perdurent, nous en rappelons brièvement les causes et les conséquences et nous invitons les entités à poursuivre ou à intensifier leurs efforts.
- 7.3** La responsabilité du Vérificateur général consiste à fournir une conclusion sur l'objectif mentionné précédemment. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et adéquats pour fonder raisonnablement notre conclusion et pour obtenir un niveau élevé d'assurance. Notre conclusion repose sur les mêmes critères d'évaluation que ceux utilisés lors de la vérification de l'optimisation des ressources.
- 7.4** Les missions de suivi sont menées en vertu de la *Loi sur le vérificateur général* et conformément aux méthodes de travail en vigueur. Ces méthodes respectent les normes des missions de certification émises par l'Institut Canadien des Comptables Agréés.
- 7.5** Dans le présent chapitre, nous donnons les résultats du suivi que nous avons effectué à l'égard de l'aide financière aux études. Nos travaux se sont terminés à la fin de juin 2011.
- 7.6** La vérification initiale a été menée d'avril 2006 à juin 2007 auprès du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS). Nous avons alors comme objectif de nous assurer que le MELS gère le régime d'aide financière aux études de manière économique et efficiente et qu'il rend compte de sa performance. Les résultats de cette vérification ont été publiés dans le chapitre 2 du tome I du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2007-2008*.
- 7.7** À l'époque, nous avons formulé 16 recommandations au ministère. Nos travaux de suivi ont porté plus particulièrement sur 10 d'entre elles. Nous avons choisi celles qui, à notre avis, contribuent le plus à améliorer la gestion du régime d'aide financière aux études. Nous avons exclu les trois recommandations pour lesquelles le MELS devait poursuivre ses efforts, puisque notre rapport initial faisait déjà état de certaines mesures que le ministère était en train de mettre en place. Nous avons également écarté la recommandation qui portait sur la reddition de comptes et celles qui avaient trait à l'information de gestion.

- 7.8** Pour mener à bien nos travaux de suivi, nous avons rencontré des gestionnaires ainsi que des employés du ministère et nous avons examiné différentes données et des documents pertinents. De plus, à des fins diverses, nous avons analysé une cinquantaine de dossiers pour lesquels une aide a été consentie lors des années d'attribution 2009-2010 et 2010-2011 principalement. Nous avons également examiné des travaux de contrôle de la qualité effectués par le MELS. Ceux-ci portaient sur des dossiers contenant des réclamations présentées par les institutions financières et sur des tâches exécutées par le personnel du ministère qui s'occupe du recouvrement de prêts et bourses.
- 7.9** À titre de rappel, l'Aide financière aux études (AFE), unité autonome de service qui relève du MELS, a pour mission de favoriser l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante. Pour ce faire, elle assume principalement la gestion du Programme de prêts et bourses, que ce soit pour les études secondaires en formation professionnelle à temps plein ou pour les études postsecondaires à temps plein. Les principales activités de l'AFE concernant ce programme sont l'attribution de l'aide et la gestion des prêts.
- 7.10** Le tableau 1 présente un portrait de l'aide financière consentie par l'AFE en vertu du Programme de prêts et bourses au cours de l'année d'attribution¹ 2005-2006, soit celle qui s'est terminée pendant notre mission initiale, et au cours de l'année d'attribution 2009-2010, qui a pris fin peu avant nos travaux de suivi.

Tableau 1
Aide financière accordée en vertu du Programme de prêts et bourses (en millions de dollars)

| | 2005-2006 | 2009-2010 |
|-------------------------|--------------|--------------|
| Prêts | 495,7 | 481,3 |
| Bourses | 302,6 | 395,3 |
| Total | 798,3 | 876,6 |
| Nombre de demandes | 156 168 | 170 947 |
| Nombre de bénéficiaires | 132 854 | 141 997 |

Source : MELS.

1. L'année d'attribution s'étend du 1^{er} septembre au 31 août de l'année suivante.

Conclusions générales

- 7.11** Nos travaux nous amènent à conclure qu'il y a eu des améliorations significatives dans la gestion du régime d'aide financière aux études. En effet, 7 des 10 recommandations ont donné lieu à des progrès satisfaisants (tableau 2). Le MELS devra toutefois déployer des efforts additionnels afin d'améliorer la situation au sujet des points suivants : la confirmation des renseignements scolaires par les établissements d'enseignement; les versements d'aide excédentaires; les renseignements que les institutions financières doivent donner aux bureaux de crédit sur les prêts étudiants lorsque l'autorisation à cet égard a été signée.

Gestion de l'aide financière aux études : améliorations significatives.

Tableau 2
Suivi des recommandations

| | Progrès satisfaisants | Progrès insatisfaisants |
|---|-----------------------|-------------------------|
| Attribution de l'aide | | |
| Traitement de l'aide pour l'achat de matériel informatique | | |
| Mettre en place des contrôles pour s'assurer que les prêts attribués pour l'achat de matériel informatique servent à cette fin. | ✓ | |
| Établissements d'enseignement | | |
| S'assurer que les établissements d'enseignement s'acquittent adéquatement de leurs responsabilités quant à la vérification et à la confirmation des renseignements scolaires requis au sujet des étudiants. | | ✓ |
| Aide financière versée | | |
| Prendre les mesures nécessaires afin de réduire les coûts liés aux versements d'aide excédentaires. | | ✓ |
| Gestion des prêts | | |
| Analyse de risques | | |
| Réaliser une analyse de risques en matière de gestion des prêts. | ✓ | |
| Gestion des réclamations | | |
| Préciser aux institutions financières le travail de recouvrement qu'il attend d'elles et s'assurer de sa qualité. | ✓ | |
| Préciser aux institutions financières les échéances quant à la transmission des réclamations. | ✓ | |
| Revoir la pratique qui consiste à verser des intérêts aux institutions financières alors qu'elles ont déjà les sommes en leur possession. | ✓ | |
| Recouvrement des créances dues au ministère | | |
| Gérer plus efficacement la prescription des dettes étudiantes. | ✓ | |
| S'assurer que les balises concernant les délais d'intervention sont respectées. | ✓ | |
| S'assurer que les institutions financières renseignent les bureaux de crédit sur les prêts étudiants lorsque l'autorisation à cet égard a été signée. | | ✓ |
| Total des recommandations | 7 | 3 |
| Pourcentage des recommandations | 70% | 30% |

Résultats du suivi

- 7.12** Comme on le voit dans le tableau 2, les recommandations qui ont retenu notre attention concernent l'attribution de l'aide et la gestion des prêts.

Attribution de l'aide

- 7.13** L'AFE a la responsabilité d'attribuer l'aide conformément à la réglementation en vigueur. À cette fin, elle analyse la demande de l'étudiant afin, d'une part, de s'assurer qu'il est admissible au Programme de prêts et bourses et, d'autre part, de déterminer le montant auquel il a droit.
- 7.14** Le calcul est un élément important de l'attribution de l'aide. Il est effectué lors du traitement de la demande d'aide (dans la majorité des cas de mai à août) et peut varier si la situation de l'étudiant change. L'aide est établie en fonction des besoins financiers de celui-ci. Pour ce faire, l'AFE détermine le montant des dépenses admises, telles que les droits de scolarité et les frais de subsistance. Elle soustrait ensuite une contribution basée sur les revenus de l'étudiant² et, s'il y a lieu, sur ceux d'un tiers³ (parents ou conjoint). Elle tient également compte du nombre de mois pendant lesquels la personne sera aux études.
- 7.15** L'aide accordée pour répondre aux besoins financiers d'un étudiant, soit le montant estimatif du prêt et de la bourse, prend d'abord la forme d'un prêt. À cette aide peut s'ajouter un autre prêt pour l'achat de matériel informatique. L'étudiant peut faire la demande d'un tel prêt une seule fois dans sa vie. Le montant de ce prêt est fixé à 2 000 dollars, sauf si un ordinateur portable est obligatoire pour le programme d'études, auquel cas il est alors de 3 000 dollars.
- 7.16** Une fois le montant d'aide déterminé, des versements sous forme de prêt sont faits par une institution financière directement dans le compte de l'étudiant, et ce, à la suite de la confirmation par l'établissement d'enseignement que l'étudiant est toujours inscrit aux études à temps plein. En cours d'année, le montant d'aide sera revu si des changements surviennent dans la situation ou les revenus du bénéficiaire. Vers la fin de l'année d'attribution, l'AFE effectue une vérification des revenus de l'étudiant auprès de Revenu Québec, détermine le montant définitif de la bourse à laquelle il a droit, le cas échéant, et rembourse cette somme à l'institution financière⁴.
- 7.17** Pendant toute la durée des études, le ministère se charge des intérêts sur les prêts contractés par l'étudiant dans le cadre du Programme de prêts et bourses. Toutefois, dès la fin de ses études ou en cas d'abandon, la personne doit prendre en charge les intérêts et conclure une entente avec son institution financière pour rembourser les sommes dues.

2. L'AFE prend en compte les revenus gagnés du 1^{er} janvier au 31 décembre. Ainsi, pour l'année d'attribution 2009-2010, ce sont les revenus de l'année civile 2009 qui ont été utilisés.

3. Dans le cas des tiers, l'AFE considère, sauf exception, les revenus bruts perçus durant l'année civile qui précède l'année d'attribution, soit ceux de l'année 2008 pour l'année d'attribution 2009-2010.

4. Pour certains étudiants, le montant de la bourse est déterminé avant la vérification auprès de Revenu Québec, notamment lorsque ceux-ci terminent leurs études en décembre et décident de rembourser leur prêt sans délai. La vérification est faite ultérieurement.

Traitement de l'aide pour l'achat de matériel informatique

- 7.18** Lors de la vérification initiale, nous n'avons pu nous assurer que les prêts consentis aux étudiants à la suite d'une demande d'aide pour l'achat de matériel informatique avaient été accordés conformément aux règles en vigueur. Le MELS n'exigeait aucune pièce justificative qui aurait prouvé qu'il y avait effectivement eu un achat et que celui-ci avait eu lieu dans les délais permis.
- 7.19** Nous avons alors recommandé au ministère de mettre en place des contrôles pour s'assurer que les prêts attribués pour l'achat de matériel informatique servent à cette fin. À la suite de la publication de notre rapport, le MELS a instauré de tels contrôles. Par exemple, si aucun document justificatif n'est reçu à l'intérieur des délais prévus, le système refuse automatiquement la demande d'aide pour l'achat de matériel informatique. De plus, lorsque des documents sont reçus, un employé de l'AFE les examine pour s'assurer que les règles en vigueur quant à l'attribution du prêt sont respectées.
- 7.20** Nous sommes satisfaits des progrès accomplis par le ministère par rapport à cette recommandation.

Établissements d'enseignement

- 7.21** L'AFE travaille en partenariat avec quelque 300 bureaux d'aide financière d'établissements d'enseignement secondaire, collégial ou universitaire. Les rôles et responsabilités des différents acteurs sont mentionnés dans une entente. L'AFE accorde notamment du soutien aux établissements au moyen d'un site Internet et d'une ligne téléphonique, et elle leur donne de la formation liée à l'exécution de leur mandat. De leur côté, les établissements doivent, entre autres, procéder mensuellement à la vérification et à la confirmation des renseignements scolaires relatifs à leurs étudiants.
- 7.22** Les renseignements scolaires fournis sont utilisés par l'AFE pour juger de l'admissibilité de l'étudiant au Programme de prêts et bourses; ils ont également un impact sur le montant d'aide calculé et versé. Il apparaît donc essentiel que l'AFE s'assure de la qualité des informations fournies. Notre rapport de 2007-2008 soulignait que celle-ci n'effectuait pas de vérification à cet égard, bien que son entente de collaboration le lui permette. Nous avons alors recommandé au ministère de s'assurer que les établissements d'enseignement s'acquittent adéquatement de leurs responsabilités quant à la vérification et à la confirmation des renseignements scolaires requis au sujet des étudiants.
- 7.23** À la fin de nos travaux de suivi, les progrès du ministère à cet égard ont été jugés insatisfaisants. En effet, l'examen que nous avons fait au MELS de dossiers d'étudiants a révélé que, pour plus d'une dizaine d'entre eux, des renseignements scolaires inadéquats avaient été confirmés par les établissements. Le MELS nous a mentionné que les ressources dont il disposait étaient insuffisantes pour procéder à des vérifications dans les établissements. Il nous a par contre indiqué, à la fin de mai 2011, qu'il prévoyait développer à l'automne des rapports de contrôle afin de déceler les cas où la confirmation des renseignements scolaires présente certains problèmes. Nous encourageons celui-ci à mettre en place rapidement les mesures nécessaires pour donner suite à notre recommandation.

Les renseignements scolaires confirmés sont parfois inadéquats.

Aide financière versée

- 7.24** L'AFE a mis en vigueur des procédures qui lui permettent d'apporter, en cours d'année, des ajustements au montant d'aide accordé en vue notamment de minimiser les versements en trop. Certes, il est difficile, voire impossible, de réduire les versements excédentaires à zéro ; toutefois, ils représentent des coûts importants pour le ministère. En effet, il doit assumer les intérêts sur ces sommes tant que l'étudiant poursuit ses études. Ces intérêts s'ajoutent aux coûts annuels que doit supporter l'AFE et aux pertes sur certaines sommes versées en trop qui deviendront irrécupérables.
- 7.25** En 2007-2008, nous avons mentionné que les versements d'aide excédentaires s'élevaient à 53 millions de dollars en 2005-2006, c'est-à-dire à 6,6 % du montant total de l'aide accordée pour la même année, soit 798,3 millions. Ces versements en trop étaient majoritairement attribuables au fait que les revenus déclarés par les étudiants à l'AFE étaient moins élevés que ceux transmis à Revenu Québec. Nous avons alors recommandé au ministère de prendre les mesures nécessaires afin de réduire les coûts liés aux versements d'aide excédentaires.
- 7.26** En 2008-2009, le MELS a mis en place un projet pilote, soit un processus qui permet de cibler des dossiers d'étudiants pour lesquels il y a certains écarts entre les revenus déclarés à l'AFE et ceux figurant dans les bases de données de Revenu Québec. Pour chaque dossier sélectionné, le MELS demande à l'étudiant de lui fournir des explications quant aux écarts relevés. Le processus actuel, qui est en grande partie géré manuellement, est lourd et il comporte des limites, dont le nombre de dossiers qui sont sélectionnés. Le ministère a produit des documents en 2010 et en 2011 qui visent à faire autoriser un projet d'informatisation et de systématisation de ce processus. Par ailleurs, l'AFE n'a toujours pas analysé l'information qui lui aurait permis de déterminer la totalité des différentes sources des autres versements en trop et de quantifier l'importance de chacune d'entre elles.
- 7.27** Il ressort de notre suivi que, pour l'année 2009-2010, les versements d'aide excédentaires sont encore plus importants qu'à l'époque. En effet, leur solde s'élève à 64,4 millions de dollars, ce qui représente 7,3 % de l'aide totale accordée, soit 876,6 millions. Compte tenu de ce fait et des éléments mentionnés dans le paragraphe précédent, nous considérons que le ministère n'a pas enregistré de progrès satisfaisants pour cette recommandation. Nous l'incitons à poursuivre ses travaux à cet égard.

Versements en trop : 64,4 millions de dollars.

Gestion des prêts

- 7.28** Pour la gestion des prêts, l'AFE bénéficie du concours des institutions financières qui participent au Programme de prêts et bourses. Elles doivent notamment conclure des conventions de prêt avec les étudiants en vue d'assurer les versements d'aide et de recouvrer les prêts consentis dans le cadre du régime.
- 7.29** Lorsqu'une personne qui a cessé d'étudier ne rembourse pas son institution financière, cette dernière peut faire une réclamation au ministère puisqu'il garantit les prêts. Le ministère, s'il accepte de payer la réclamation, devient alors le créancier du prêt et doit recouvrer les sommes dues auprès de l'ex-étudiant.

- 7.30** Le tableau 3 présente le solde des prêts à rembourser aux institutions financières et celui des créances dues au ministère au moment de la vérification initiale ainsi que lors de nos travaux de suivi.

Tableau 3
Prêts à rembourser aux institutions financières et créances dues au ministère
(en milliards de dollars)

| | 31 mars 2006 | 31 mars 2011 |
|--|--------------|--------------|
| Prêts dont les intérêts sont supportés par le ministère* | 1,3 | 1,4 |
| Prêts dont les intérêts sont à la charge de l'emprunteur** | 1,8 | 1,8 |
| Total | 3,1 | 3,2 |
| Créances dues au ministère | 0,908 | 0,823 |

* Le ministère supporte les intérêts sur ces prêts tant que les débiteurs poursuivent leurs études.

** Les intérêts sur ces prêts sont à la charge des débiteurs puisqu'ils n'étudient plus.

Source : MELS.

Analyse de risques

- 7.31** Vu l'importance du solde relatif aux prêts consentis dans le cadre du Programme de prêts et bourses, nous avons recommandé à l'époque au ministère de réaliser une analyse de risques en matière de gestion des prêts.
- 7.32** Après la publication de notre rapport, le MELS, accompagné d'une firme d'experts-conseils, a procédé à l'analyse des risques et des contrôles associés aux processus touchés par 12 des 16 recommandations que nous avons formulées. Ainsi, à partir d'une liste de 37 risques recensés, les 26 considérés comme importants ont fait l'objet d'une analyse plus approfondie et certains contrôles ont été mis en place. Le ministère a par la suite procédé à une autoévaluation des risques liés cette fois à la sécurité de l'information.
- 7.33** Ces actions nous amènent à conclure que les progrès sont satisfaisants relativement à l'analyse de risques en matière de gestion des prêts. Nous encourageons le ministère à terminer la mise en œuvre des mesures prévues pour contrer certains risques qu'il a identifiés.

Analyse de risques : progrès satisfaisants.

Gestion des réclamations

- 7.34** Avant de transmettre une réclamation à l'AFE, les institutions financières doivent tenter de recouvrer les sommes prêtées. Le *Recueil des règles administratives de la gestion des prêts* de l'AFE mentionne d'ailleurs que le processus doit se poursuivre jusqu'à ce que le recouvrement ne soit plus possible et que la dette se solde par une perte effective de capital et d'intérêts.

- 7.35** En 2005-2006, l'AFE a traité près de 10 903 réclamations totalisant 95,1 millions de dollars. De ce nombre, 2 738 ont été refusées (22,6 millions de dollars), entre autres parce que l'AFE a fait en sorte qu'une entente de remboursement entre le débiteur et son institution financière soit conclue (59 % des cas). Selon l'AFE, le fait qu'elle avait accès à de l'information supplémentaire, notamment celle disponible à Revenu Québec, constituait une explication possible de la conclusion de ces ententes. En 2010-2011, 10 032 réclamations représentant une valeur totale de 100,2 millions de dollars ont été traitées et 2 096 d'entre elles ont été refusées pour divers motifs. Le tableau 4 dresse le portrait des réclamations de 2005-2006 et de celles de 2010-2011.

Tableau 4
Réclamations présentées par les institutions financières

| | 2005-2006 | | | 2010-2011 | | |
|---|------------------|-------------|---------------|------------------|-------------|---------------|
| | N ^{bre} | % | Montant (M\$) | N ^{bre} | % | Montant (M\$) |
| Réclamations traitées | 10 903 | | 95,1 | 10 032 | | 100,2 |
| Réclamations refusées – motif | | | | | | |
| Entente conclue | 1 629 | 59 | 12,5 | 1 121 | 53 | 10,4 |
| Retour aux études | 539 | 20 | 4,5 | 392 | 19 | 3,9 |
| Remboursement différé | 553 | 20 | 5,5 | 393 | 19 | 5,2 |
| Autre | 17 | 1 | 0,1 | 190* | 9 | 1,8 |
| | 2 738 | 100 | 22,6 | 2 096 | 100 | 21,3 |
| Réclamations refusées vs celles traitées | | 25,1 | | | 20,9 | |

* Ce chiffre inclut 119 annulations faites à la demande de l'institution financière.

Source : MELS.

Encadrement du travail des institutions financières

- 7.36** À l'époque, nous avons recommandé au ministère de préciser aux institutions financières le travail de recouvrement qu'il attend d'elles et de s'assurer de sa qualité.
- 7.37** Depuis, le MELS a précisé aux institutions financières, en partie verbalement et en partie par écrit, ce qu'il attend d'elles à l'égard du travail de recouvrement. Par ailleurs, l'AFE a mené à l'été 2009 un premier exercice de contrôle de la qualité des réclamations produites par les institutions financières au cours de l'année 2008-2009 et un second l'été suivant pour celles de l'année 2009-2010. Chaque institution financière participante a reçu ses résultats pour les deux exercices. De plus, certains constats ont été discutés de manière générale avec les institutions financières lors de rencontres tenues avec celles-ci.
- 7.38** Soulignons que le pourcentage de réclamations refusées par l'AFE a diminué, passant de 25,1 % en 2005-2006 à 20,9 % en 2010-2011, comme on peut le voir dans le tableau 4.

- 7.39** Bien que le travail de recouvrement effectué par les institutions financières puisse encore s'améliorer, nous sommes satisfaits des actions accomplies par le MELS en la matière. Nous l'encourageons à poursuivre ses travaux de contrôle de la qualité des réclamations produites par les institutions financières. Nous l'invitons également à consigner par écrit certains éléments qui ont été mentionnés verbalement aux institutions financières, notamment afin de faciliter la formation de leurs employés.

Nous sommes satisfaits des actions accomplies.

Délais

- 7.40** Lors de la vérification initiale, nous avons mentionné qu'une bonne pratique de recouvrement consiste à traiter rapidement les prêts en défaut de paiement. En effet, plus le temps passe et plus il devient difficile de recouvrer des créances. Nous avons alors recommandé au ministère de préciser aux institutions financières les échéances quant à la transmission des réclamations.
- 7.41** Depuis, l'AFE a entre autres mentionné verbalement aux institutions financières que la réception d'une réclamation doit avoir lieu dans les 12 mois après que des intérêts ont commencé à s'ajouter au prêt. Soulignons qu'à l'époque, selon les données cumulées par l'AFE, 38 % des réclamations de 2005-2006 avaient été reçues après un an. Ce pourcentage a diminué à 18 % pour les réclamations de l'année 2008-2009, puis à 13 % pour celles de 2009-2010 et enfin à 8 % pour celles de 2010-2011.
- 7.42** Nous concluons donc que les progrès réalisés pour donner suite à notre recommandation sont satisfaisants. Nous incitons cependant le ministère, tout comme nous l'avons fait pour la recommandation précédente, à consigner par écrit ce qu'il a communiqué verbalement aux institutions financières.

Versement d'intérêts aux institutions financières

- 7.43** Lorsqu'elle paie des réclamations aux institutions financières, l'AFE ajoute des intérêts aux montants qui sont dus pour couvrir notamment les délais d'autorisation et de transmission du paiement. Dans notre rapport de 2007-2008, nous avons noté que l'AFE ajoutait des intérêts représentant 21 jours afin de couvrir ces délais même si, dans les faits, les institutions financières recevaient les fonds environ 10 jours après le traitement effectué par l'AFE. En conséquence, nous avons recommandé au ministère de revoir la pratique qui consiste à verser des intérêts aux institutions financières alors qu'elles ont déjà les sommes en leur possession.
- 7.44** Le MELS a revu cette pratique d'une manière que nous jugeons satisfaisante. Ainsi, il a déterminé que l'ajout d'intérêts correspondant à 11 jours, plutôt qu'à 21, allait permettre de rémunérer adéquatement les institutions financières. Ce changement est appliqué depuis le 22 janvier 2009.

Recouvrement des créances dues au ministère

7.45 Lorsque des réclamations sont payées aux institutions financières, les sommes en cause deviennent des créances dues au ministère. Selon l'AFE, le recouvrement de ces créances est un aspect important de la pérennité du Programme de prêts et bourses en raison de l'importance des sommes, lesquelles s'élevaient à plus de 800 millions de dollars au 31 mars 2011.

Prescription de la dette

7.46 Parmi les facteurs qui influencent le montant qu'il sera possible de recouvrer figure le délai de prescription. Ce dernier correspond à l'extinction du droit d'exiger le remboursement de la dette. La *Loi sur l'aide financière aux études* a fixé le délai de prescription de la dette étudiante à cinq ans. Ainsi, si aucun acte dit interruptif, tel qu'une reconnaissance de dette, un paiement par le débiteur ou une mise en demeure prescriptive, ne vient modifier le cours des choses, la dette est périmée après cinq ans. L'envoi d'une mise en demeure prescriptive⁵ au débiteur permet à l'AFE de disposer d'un délai supplémentaire de cinq ans pour recouvrer un prêt.

7.47 À l'époque, lors de notre examen de 30 dossiers pour lesquels des dettes avaient été annulées par l'AFE, nous avons constaté que, dans 8 cas, aucune mise en demeure prescriptive n'avait été envoyée ou qu'elle avait été transmise trop tard. Une telle situation était en partie attribuable au fait que l'ancien système informatique ne permettait pas toujours de gérer efficacement le suivi de la prescription. Le MELS avait alors mentionné que la mise en place qu'il venait de faire d'un nouveau système informatique rendrait plus facile la gestion de la prescription. Nos travaux de suivi révèlent que c'est effectivement le cas.

7.48 D'autre part, l'AFE procède notamment depuis quelques années à un exercice de contrôle de la qualité des dossiers de débiteurs qui sont traités par les agents de recouvrement. L'un des volets vérifiés est la prescription. Pour les années 2009-2010 et 2010-2011, plus de 1 200 dossiers au total ont été examinés par le MELS lors de cet exercice. Si l'on exclut ceux pour lesquels une vérification de la gestion de la prescription était sans objet, le taux de conformité des dossiers à cet égard s'est élevé à environ 98 % pour chacune des deux années.

7.49 Relativement à la recommandation que nous avons adressée au ministère en 2007-2008, soit celle de gérer plus efficacement la prescription des dettes étudiantes, nous considérons que les progrès sont satisfaisants.

5. Cet acte interruptif ne peut être utilisé qu'une seule fois.

Délais d'intervention

- 7.50** Comme nous l'avons mentionné précédemment, plus le temps passe et plus les créances sont difficiles à recouvrer. Il importe donc d'agir rapidement et de mener régulièrement des interventions. Au moment de notre vérification initiale, nous avons noté qu'en 2005, l'AFE avait précisé plusieurs délais à respecter quant aux interventions de ses agents de recouvrement. Elle avait vérifié par la suite un échantillon de 300 dossiers de recouvrement et, relativement à 12 % d'entre eux, elle avait jugé que certains délais étaient inacceptables, puisqu'ils dépassaient souvent un an. Nous avons également souligné que l'AFE n'avait pas procédé par la suite à d'autres vérifications à ce sujet. Par conséquent, nous avons recommandé au ministère de s'assurer que les balises concernant les délais d'intervention sont respectées.
- 7.51** Parmi les actions accomplies par le ministère, mentionnons que de la documentation et de la formation ont été données aux agents de recouvrement à propos des délais d'intervention et de traitement, par exemple le délai entre la date d'assignation d'un nouveau dossier à un agent et celle de la première intervention de celui-ci. Ces délais constituent d'ailleurs un autre volet qui a été examiné lors du contrôle de la qualité effectué par le MELS sur les dossiers de débiteurs.
- 7.52** À cet égard, la proportion des dossiers analysés par le MELS en 2009-2010 et en 2010-2011, qui comportent des délais inacceptables, s'est élevée à environ 3 % pour chacune des deux années. Il s'agit là d'une amélioration notable, étant donné qu'à l'époque 12 % des dossiers présentaient une telle lacune.
- 7.53** À notre avis, le ministère a donné suite de manière satisfaisante à notre recommandation concernant le respect des balises relatives aux délais d'intervention.

Créances à recouvrer : amélioration notable des délais d'intervention.

Divulgence d'information

- 7.54** En 2007-2008, nous avons recommandé au MELS de s'assurer que les institutions financières renseignent les bureaux de crédit sur les prêts étudiants lorsque l'autorisation à cet égard a été signée. En effet, la convention de prêt entre l'institution financière et l'étudiant permet que ce dernier accepte que son institution financière informe les bureaux de crédit⁶ de l'existence de son prêt. Une telle pratique permet aux prêteurs éventuels d'avoir une image plus juste des passifs de la personne.
- 7.55** Ce sujet figure dans quelques comptes rendus de rencontres entre l'AFE et les institutions financières qui participent au Programme de prêts et bourses. D'après ces comptes rendus, seules deux institutions financières sur les cinq qui participent au programme ont mentionné que leurs prêts aux étudiants sont « inscrits au bureau de crédit ». Les autres institutions, dont celle ayant le plus gros volume de prêts, n'informent pas les bureaux de crédit à cet égard ou laissent cette décision à la discrétion de leurs succursales. Cela nous amène à conclure que les progrès réalisés quant à cette recommandation sont insatisfaisants.

6. Ce sont des entreprises qui s'occupent de réunir, de garder à jour et de rendre disponible l'ensemble de l'information relative à l'état des finances personnelles d'une personne.

7.56 Commentaires du ministère

« **Commentaires généraux.** Soyez assuré que le ministère compte tirer profit de cette vérification. Cet exercice contribuera notamment à la réflexion sur l'amélioration continue de nos façons de faire.

« **Établissements d'enseignement.** Le ministère confirme qu'il n'a pas l'intention (sauf en cas très exceptionnel) de procéder à des visites de vérification sur place dans les établissements. Toutefois, comme le mentionne le Vérificateur général, des rapports de contrôle seront développés afin de déceler les cas où la confirmation des renseignements scolaires présente certains problèmes, et ce, dans le cadre d'un programme d'assurance qualité formel.

« **Aide financière versée.** Comme cela est mentionné dans le rapport, la majorité de l'aide versée en trop est due aux écarts de revenus entre ceux déclarés par les étudiants et ceux vérifiés auprès de Revenu Québec. Le ministère a fait le choix d'utiliser les revenus de l'étudiant de l'année en cours pour le calcul de son aide financière. L'étudiant fait généralement sa demande d'aide financière entre les mois de mai et d'août de chaque année et déclare ses revenus prévisibles pour l'année. Ainsi, l'aide de ce dernier est émise à partir de son estimation et en conséquence, cela peut générer de l'aide versée en trop. Soulignons toutefois que le ministère consacre énormément d'efforts à sensibiliser l'étudiant à l'importance de bien déclarer ses revenus, et ce, plusieurs fois par année, par l'intermédiaire de lettres, de la publication d'actualités sur le site Internet et des confirmations de ressources financières qu'il doit produire.

« **Divulgence d'information.** Une clause portant sur la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels est incluse dans la convention de prêt de chacun des établissements financiers. Dans certains cas, la clause est optionnelle, c'est-à-dire que l'étudiant doit apposer sa signature afin de confirmer son consentement alors que dans d'autres cas, le fait de signer la convention de prêt implique le consentement à la clause de divulgation.

« La gestion de la divulgation de renseignements personnels au bureau de crédit est à la discrétion de chaque établissement financier. Il n'existe pas d'article dans la *Loi sur l'aide financière aux études* ou dans le *Règlement sur l'aide financière aux études* qui oblige les établissements financiers à le faire.

« Le MELS sensibilise les établissements financiers à la recommandation portant sur la divulgation d'information aux bureaux de crédit depuis la parution du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2007-2008. Le MELS s'engage à continuer d'aborder la question avec les établissements financiers à l'occasion des rencontres avec les partenaires. »