

Chapitre 1

Ministère des Collèges et Universités

Section 1.10

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,
section 3.10 du *Rapport annuel 2018*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS						
	N ^{bre} de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	2		1	1		
Recommandation 2	1	1				
Recommandation 3	1					1
Recommandation 4	1		1			
Recommandation 5	1	1				
Recommandation 6	3	1	1	1		
Recommandation 7	3	2		1		
Recommandation 8	1	1				
Recommandation 9	2	2				
Recommandation 10	2			2		
Recommandation 11	2	1		1		
Recommandation 12	4			4		
Recommandation 13	1		1			
Recommandation 14	3	2	1			
Total	27	11	5	10	0	1
%	100	41	18	37	0	4

Conclusion globale

En juillet 2020, 41 % des mesures recommandées dans notre *Rapport annuel 2018* avaient été pleinement mises en oeuvre et 18 % étaient en voie de mise en oeuvre. Peu de progrès avaient été réalisés dans la mise en oeuvre de 37 % des mesures recommandées et 4 % ne seront pas mises en oeuvre.

Le ministère des Collèges et Universités (le Ministère) a pleinement mis en oeuvre les recommandations suivantes : examiner et réviser sa politique d'admissibilité afin de mieux refléter les besoins et la situation des étudiants; améliorer la consignation des données d'inspection des Bureaux de l'aide financière et des données d'enquête sur les étudiants; augmenter la taille des échantillons d'enquête pour qu'ils soient plus représentatifs de la population étudiante bénéficiant du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO); effectuer un suivi en temps opportun des enquêtes qui n'aboutissent pas. Le Ministère a également commencé à attribuer des cotes aux établissements publics à la suite d'une inspection, ce qu'il faisait uniquement auparavant pour les établissements privés. En outre, le ministère des Finances a mis en place des processus pour que les saisies-arrêts des remboursements d'impôt soient effectuées plus tôt.

Le Ministère procédait également à la mise en oeuvre des recommandations afin de faire un suivi des taux de diplomation des bénéficiaires du RAFEO par rapport à tous les diplômés postsecondaires ainsi que de leurs résultats d'emploi et niveau d'endettement moyen. Il préparait également des rapports à ce sujet. La mise en oeuvre des recommandations découlant de l'évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée effectuée par le Ministère en 2018 était en voie d'être achevée, tout comme la formation sur les atteintes à la vie privée et la protection des renseignements personnels offerte au personnel du Ministère et des Bureaux de l'aide financière.

Le Ministère a fait peu de progrès dans l'analyse des données sur les plaintes relatives au régime. En outre, il n'a pas accompli beaucoup de progrès pour effectuer en temps opportun les inspections de suivi auprès des établissements publics ou conclure une entente officielle avec les Bureaux de l'aide financière de ces établissements afin d'assurer la conformité aux politiques et aux lignes directrices ministérielles. De plus, le Ministère a fait peu de progrès dans le travail avec le gouvernement fédéral pour que le Centre de service national de prêts aux étudiants amorce plus tôt le recouvrement des prêts étudiants en souffrance. Peu de progrès ont été réalisés dans la révision du programme à frais partagés avec les établissements privés en ce qui concerne les prêts en souffrance.

Le Ministère a fait savoir qu'il ne donnera pas suite à notre recommandation d'établir des processus pour vérifier le nombre de personnes à charge au sein de la famille d'un demandeur et la valeur des actifs financiers que possède un étudiant (et son conjoint, le cas échéant).

Contexte

Le RAFEO offre des bourses et des prêts aux étudiants qui poursuivent des études postsecondaires, habituellement dans une université, un collège ou un collège privé d'enseignement professionnel. Le montant de l'aide fournie est principalement fonction des frais d'études ainsi que du revenu et de la taille de la famille. Le RAFEO est administré par le ministère des Collèges et Universités, anciennement le ministère de la Formation et des Collèges et Universités. En 2019-2020, la gestion du régime a coûté 12,5 millions de dollars (22,3 millions en 2017-2018). La baisse des coûts du régime depuis notre audit de 2018 est principalement attribuable à la réduction des dépenses en publicité et en relations publiques ainsi qu'aux taux inférieurs versés au Centre de service national de prêts aux

étudiants pour la gestion des prêts, conformément à la nouvelle entente entrée en vigueur pour l'année scolaire 2019-2020. Le 31 juillet 2020, le montant de l'aide financière accordée aux étudiants au cours de l'année scolaire 2019-2020 totalisait 1,0 milliard de dollars (1,7 milliard en 2017-2018).

Le Ministère a apporté d'importants changements au RAFEO à compter du 1^{er} août 2017 pour l'année scolaire 2017-2018 afin de rendre les études postsecondaires plus accessibles et abordables pour les étudiants. Il verse un pourcentage plus important de l'aide financière sous forme de bourses non remboursables au lieu de prêts remboursables. Les bourses ont constitué 98 % de l'aide octroyée pendant l'année scolaire 2017-2018, contre 60 % l'année précédente. Cependant, le nombre de personnes obtenant de l'aide financière a augmenté d'environ 25 %, alors que le nombre d'inscriptions au cours de la même période a haussé d'à peine 1 % dans les universités et de 2 % dans les collèges, ce qui signifie que le nombre de personnes qui poursuivent des études supérieures n'a pas augmenté de façon proportionnelle.

De plus, ces changements devaient avoir une incidence positive sur les finances de la province, car il était prévu que l'élimination des crédits d'impôt pour frais de scolarité et pour études de l'Ontario compense amplement le nombre accru de bourses octroyées. Toutefois, la participation aux bourses d'études a dépassé les attentes. Par conséquent, il était prévu dans le budget provincial déposé en mars 2018 que les frais annuels du RAFEO s'élèveraient à 2 milliards de dollars d'ici 2020-2021, une augmentation nette de 50 % par rapport à 2016-2017.

Voici certaines questions que nous avons soulevées dans notre audit :

- Le Ministère avait fait un suivi limité des données sur les bénéficiaires et ne pouvait donc déterminer si les changements apportés au régime avaient permis à plus d'étudiants de poursuivre des études postsecondaires. Toutefois, 27 % des étudiants adultes

admissibles au RAFEO pour la première fois au cours de l'année scolaire 2017-2018 faisaient déjà des études postsecondaires l'année précédente sans cependant bénéficier de l'aide du RAFEO.

- L'un des principaux changements du régime a étendu les critères d'admissibilité pour englober les étudiants adultes (définis comme les personnes ayant quitté l'école secondaire depuis au moins quatre ans). Le revenu parental était utilisé pour déterminer l'admissibilité au RAFEO dans le cas des étudiants qui avaient cessé leurs études secondaires depuis moins de quatre ans et qui étaient à la charge de leurs parents. Par contre, si un étudiant avait quitté l'école depuis quatre ans ou plus et qu'il demeurait toujours avec ses parents, le revenu parental n'était pas utilisé pour déterminer l'admissibilité au RAFEO. Nous avons constaté que le nombre d'étudiants adultes ayant reçu un soutien du RAFEO a augmenté de 33 % entre les années scolaires 2016-2017 et 2017-2018, dont près de 30 % ont indiqué dans leur demande qu'ils vivaient avec leurs parents. Même s'ils y étaient admissibles, le Ministère n'était pas en mesure de dire si ces étudiants avaient réellement besoin de l'aide financière du RAFEO.
- Avant de modifier le régime, les bénéficiaires de bourses qui abandonnaient leurs études n'étaient pas tenus de les rembourser, ce qui a coûté 74,4 millions de dollars au RAFEO au cours des années scolaires de 2013-2014 à 2016-2017. Depuis le 1^{er} août 2017, les bénéficiaires doivent rembourser l'intégralité du montant de la bourse s'ils abandonnent leurs études dans les 30 jours du début des cours ou un montant calculé au prorata après cette période. Les responsables du RAFEO ont indiqué qu'ils prévoient de convertir ces bourses en prêts selon une formule au prorata. Nous avons cependant relevé des cas, avant et après les changements du régime, où

des étudiants avaient reçu des bourses après avoir cessé leurs études.

- Le ministère des Finances n'entreprend pas de mesures de recouvrement vigoureuses avant que les prêts soient en souffrance depuis neuf mois, et il se peut qu'il ait engagé des frais plus élevés que nécessaire pour recouvrer les impayés. Le Ministère a initialement eu recours à des agences de recouvrement privées, qui ont touché une commission de 16 % sur les sommes recouvrées, ce qui représente environ 20 millions de dollars au cours des 5 dernières années. En dernier recours, le ministère fait appel à l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour recouvrer les prêts impayés et celle-ci facture seulement des frais d'environ 1 % sur les saisies-arrêts des remboursements d'impôt. Toutefois, les coûts auraient été inférieurs si le Ministère avait fait appel à l'ARC avant les agences de recouvrement privées.
- Les collèges privés d'enseignement professionnel ont affiché le taux global le plus élevé de défaut de remboursement des prêts étudiants, suivis et des universités et des collèges publics. Le Ministère avait mis en oeuvre un programme à frais partagés avec les établissements privés pour le recouvrement des prêts en souffrance. Cependant, au cours des deux années qui ont précédé notre audit, un montant de 417 000 \$ seulement sur 14 millions de dollars en prêts impayés a été perçu auprès des établissements privés, conformément à la politique de partage des frais. Par conséquent, le Ministère a assumé un risque plus élevé ainsi que les frais associés au non-recouvrement.

Depuis notre rapport de 2018, le Ministère a apporté les changements au RAFEO qui avaient été proposés par le gouvernement précédent. Les changements principaux comprennent l'élimination des bourses équivalant au montant total des frais de scolarité pour les personnes ayant un revenu familial inférieur à 50 000 \$; la réduction du seuil

de revenu parental pour les bourses provinciales du RAFEO, qui est passé de 175 000 \$ à 140 000 \$ (famille de quatre personnes); la nouvelle définition d'étudiant autonome, selon laquelle une personne doit avoir cessé ses études secondaires depuis six ans ou plus au lieu d'au moins quatre ans; l'augmentation de la contribution prévue des étudiants, qui est passée de 3 000 \$ à 3 600 \$. De plus, même si le délai de grâce de six mois est maintenu après l'obtention du diplôme ou la cessation des études à temps plein avant le début du remboursement des prêts du RAFEO, les intérêts commencent à courir sur la portion ontarienne des prêts, contrairement aux mesures en vigueur au moment de notre audit.

Nous avons formulé 14 recommandations préconisant 27 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

Le Ministère s'était engagé à prendre des mesures pour répondre à nos recommandations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Modifications importantes apportées au régime

Recommandation 1

Afin de déterminer si les objectifs associés aux modifications du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) ont été atteints, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- *déterminer si le nombre d'inscriptions des étudiants dans les groupes sous-représentés s'est accru dans les établissements postsecondaires;*

État : Peu ou pas de progrès

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons signalé que le Ministère faisait un suivi du nombre de bénéficiaires du RAFEO et des modifications de ce nombre selon le type d'étudiant (p. ex. le niveau de revenu), sans toutefois chercher à déterminer si les modifications du régime avaient amélioré l'accès aux études postsecondaires des groupes sous-représentés. Le Ministère n'avait pas déterminé les niveaux de revenu et d'autres facteurs démographiques des étudiants qui n'avaient pas présenté de demande au RAFEO. Par conséquent, il ne savait pas si la composition de la population étudiante inscrite avait changé et, par le fait même, si plus de membres de groupes sous-représentés étaient inscrits à des établissements postsecondaires que par le passé.

Au moment de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas déterminé le changement dans le taux d'inscription aux établissements postsecondaires des étudiants issus des groupes sous-représentés. Comme constaté dans notre audit de 2018, le Ministère ne connaît pas les niveaux de revenu ni les autres facteurs démographiques des étudiants qui n'ont pas présenté de demande au RAFEO. Il ne dispose donc pas de toutes les données sur l'effectif étudiant issu des groupes sous-représentés dont il a besoin pour mesurer ces niveaux. Plutôt, il continue d'analyser le taux de participation au RAFEO chez les groupes sous-représentés au lieu du nombre total d'étudiants dans ces groupes qui sont inscrits à des établissements postsecondaires. Il a déclaré qu'il continuera de faire un suivi du nombre et de la proportion de chaque groupe sous-représenté dans la population des bénéficiaires du RAFEO. Il a aussi indiqué qu'il avait envisagé d'établir un lien entre les adresses des étudiants et les données des profils du recensement afin d'estimer la proportion d'étudiants issus de ménages à faible revenu qui fréquentent un collège ou une université.

- *faire le suivi et rendre compte publiquement des mesures, comme les taux de diplomation et*

d'emploi des bénéficiaires du RAFEO selon leur domaine d'études, et du niveau d'endettement moyen des étudiants à la fin de leur scolarité.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici 2023

Détails

Il était ressorti de notre audit de 2018 que le Ministère avait établi une seule mesure du rendement pour le RAFEO, à savoir le pourcentage d'emprunteurs qui ne sont pas en défaut de paiement et qui remboursent leur dette en conformité avec les conditions deux ans après le début de la période de remboursement. Le Ministère ne disposait pas d'indicateurs pour mesurer les objectifs du RAFEO, notamment aider les étudiants à poursuivre des études postsecondaires et à trouver un emploi dans leur domaine d'études. Même s'il calculait et déclarait publiquement, par établissement et programme, les taux de diplomation et d'emploi de tous les diplômés des établissements postsecondaires publics, il ne mesurait pas séparément les taux des bénéficiaires du RAFEO afin de déterminer si le régime atteint ses objectifs généraux.

Au moment de notre suivi, nous avons constaté que peu de progrès avaient été réalisés pour mesurer les taux de diplomation des bénéficiaires du RAFEO.

Le Ministère estime qu'il sera en mesure de déclarer les résultats de diplomation des bénéficiaires du RAFEO en établissant des liens avec le numéro d'immatriculation scolaire de l'Ontario, qui est actuellement attribué aux élèves de la maternelle à la 12^e année. Il serait ainsi en mesure de faire un suivi du parcours scolaire d'un élève après la période de la maternelle à la 12^e année. Le Ministère prenait des mesures pour établir des liens entre le numéro d'immatriculation et les établissements postsecondaires, et ces mesures devraient être en place en 2022 pour les collèges publics et en 2023 pour les universités publiques. Grâce aux liens entre les données, il pourra calculer les taux de diplomation des bénéficiaires du RAFEO.

Afin de faire rapport des résultats en emploi, le Ministère a formulé une question à ajouter aux sondages annuels auprès des diplômés des collèges et des universités pour leur demander s'ils ont bénéficié du RAFEO. D'ailleurs, il envisage d'exiger que les Bureaux de l'aide financière des collèges et universités effectuent un suivi pour déterminer si les étudiants ont reçu une aide financière du RAFEO. L'une ou l'autre méthode lui permettra de comparer le recours au RAFEO avec les résultats en emploi dans les sondages. Le sondage et l'enquête suivants sont actuellement menés :

Sondage sur la situation des diplômés collégiaux et la satisfaction de leurs employeurs (diplômés collégiaux de l'Ontario) et Enquête auprès des diplômés universitaires de l'Ontario. Au moment de notre suivi, le Ministère finalisait une décision sur l'approche à adopter. Il a indiqué que si la question était ajoutée aux sondages de 2020-2021, il serait en mesure de faire rapport d'ici octobre 2022.

Nous avons constaté que le Ministère avait fait des progrès dans le calcul et la déclaration de la dette remboursable moyenne des diplômés ayant bénéficié du RAFEO. Le 31 juillet 2018, il avait calculé la dette remboursable moyenne et avant dégagé les tendances pour chaque année de 2000-2001 à 2017-2018. Il prévoyait de mettre à jour ce calcul pour inclure l'année scolaire 2018-2019 et d'en rendre compte publiquement à l'automne 2020.

Admissibilité à l'aide financière

Recommandation 2

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit revoir sa politique d'admissibilité au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario en ce qui concerne les étudiants qui ont quitté l'école secondaire depuis plus de quatre ans pour s'assurer qu'elle reflète exactement leurs circonstances et leurs besoins réels.

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons noté qu'en ce qui concerne les étudiants à la charge de leurs parents, le revenu parental n'était pris en compte que dans le cas des étudiants qui avaient quitté l'école secondaire depuis moins de quatre ans, mais non de ceux qui l'avaient fait depuis quatre ans ou plus. Nous avons constaté que 27 % des bénéficiaires adultes du RAFEO ayant fréquenté des établissements postsecondaires avaient reçu de l'aide financière pour la première fois en 2017-2018. Donc, ils auraient fait des études auparavant sans recevoir d'aide financière de la province. On ignore si beaucoup de ces étudiants avaient besoin du soutien du RAFEO pour poursuivre des études postsecondaires.

Au moment de notre suivi, nous avons remarqué que, pour l'année scolaire 2019-2020, le Ministère a modifié la définition d'étudiant autonome, selon laquelle une personne doit avoir cessé ses études secondaires depuis six ans ou plus plutôt qu'au moins quatre ans. Ce changement signifie que le revenu parental sera inclus dans le calcul de l'aide financière du RAFEO pour les étudiants qui ont obtenu leur diplôme d'études secondaires il y a moins de six ans. Le Ministère a indiqué qu'il avait retenu cette option dans le cadre de la série de modifications apportées au RAFEO pour en assurer la viabilité financière. Il a estimé que cette modification à elle seule lui permettrait d'économiser près de 90 millions de dollars en 2019-2020, car 34 555 étudiants qui auraient été admissibles au RAFEO selon les règles antérieures ne l'étaient plus.

Vérification des renseignements dans les demandes

Recommandation 3

Nous recommandons au ministère de la Formation et des Collèges et Universités d'établir des processus pour vérifier le nombre de personnes à charge au sein de la famille d'un demandeur et la valeur des actifs

financiers que possède un étudiant (et son conjoint, le cas échéant).

État : Ne s'applique plus selon les travaux d'évaluation effectués

Détails

Comme noté dans notre audit de 2018, le Ministère ne vérifiait pas certains renseignements qui ont une incidence sur l'évaluation des besoins financiers, y compris la taille de la famille des étudiants à charge et la valeur de leurs actifs financiers (et de leur conjoint, le cas échéant).

Au moment de notre suivi, le Ministère nous a informés qu'il avait consulté l'ARC au sujet de la vérification de ces renseignements. Toutefois, l'ARC a confirmé auprès du Ministère qu'elle ne recueillait pas de données sur les personnes à charge ou leur âge ni de données sur les actifs financiers qui pourraient être utiles à un audit du RAFEO.

Au moment de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait rédigé un message qui s'affiche lorsqu'une personne remplit une demande en ligne, afin de vérifier le nombre de personnes à la charge des parents d'un demandeur. Si le demandeur indique que ses parents ont quatre enfants à charge ou plus, lui inclus, un message s'affiche automatiquement lui demandant de confirmer si c'est exact. Le Ministère a lancé cette initiative en mai 2020 dans le cadre de la campagne de demandes au RAFEO pour 2020-2021.

Cette mesure ne permet pas d'effectuer une vérification indépendante du nombre de personnes à charge dans la famille d'un étudiant, mais elle constitue probablement une approche raisonnable dans le processus de validation. Le Ministère pourrait demander aux parents d'étudiants qui présentent une demande au RAFEO de soumettre une copie de l'extrait de naissance de leurs enfants à charge. Le conseiller juridique ministériel a reconnu que le Ministère est autorisé à recueillir ces renseignements pour déterminer l'admissibilité d'un demandeur à l'aide financière du RAFEO, dans la mesure où tous les demandeurs sont tenus de fournir ces renseignements s'ils sont concernés.

Toutefois, le Ministère a décidé de ne pas recueillir de documents justificatifs auprès des demandeurs.

Il a déclaré qu'il ne prendrait pas de mesures pour vérifier la valeur des actifs financiers détenus par les étudiants. Puisqu'un processus de vérification viserait uniquement les étudiants qui déclarent des actifs dans leur demande au RAFEO, l'exigence de fournir des documents les dissuaderait de déclarer leurs actifs.

Paiements excédentaires versés à des bénéficiaires du RAFEO

Recommandation 4

Afin de simplifier le processus de vérification du revenu, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit tenir compte du revenu qu'un demandeur a gagné durant l'année précédente au lieu d'estimer le revenu qu'il gagnera durant la période d'études.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici septembre 2021

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons noté que le Ministère trouvait difficile de confirmer le revenu gagné par un étudiant pendant la période d'études, car celle-ci correspondait habituellement à l'année scolaire plutôt qu'à l'année civile. Par conséquent, il lui était impossible de confirmer ce montant auprès de l'ARC. Il formulait généralement des suppositions lorsqu'il comparait le revenu déclaré sur la demande au RAFEO et celui déclaré à l'ARC. Seuls les étudiants gagnant plus de 5 600 \$ par session, qui ne représentaient que 2,7 % des étudiants en 2017-2018, étaient tenus de déclarer leur revenu.

Au moment de notre suivi, le Ministère a indiqué qu'il n'utiliserait pas le revenu gagné par le demandeur au cours de l'année scolaire précédente pour estimer le revenu pour la période d'études, car le montant estimatif serait probablement inexact. Dans le but de vérifier les renseignements déclarés sur le revenu, le Ministère prévoyait plutôt de procéder à des vérifications ponctuelles auprès

de certains étudiants bénéficiaires du RAFEO, qui étaient susceptibles de gagner un revenu élevé pendant la période d'études. Au moment de notre suivi, il n'avait pas encore rédigé de procédures relatives à ces vérifications et n'avait pas encore défini les étudiants à soumettre à une vérification.

Le Ministère a fait savoir qu'il avait mis sur pied un groupe de travail informel interne au début de 2020 pour définir le cadre et les critères se rapportant au processus de vérification du revenu pendant la période d'études. Il a précisé que le groupe de travail se réunissait toutes les trois semaines pour développer des connaissances spécialisées sur les processus de vérification du revenu, mais il n'avait toujours pas défini de cadre et de critères provisoires.

Le Ministère s'attendait à adopter l'approche et les outils et à mener un projet pilote sur le processus de vérification du revenu pendant la période d'études, de sorte à mettre pleinement en oeuvre la recommandation en septembre 2021.

Surveillance du RAFEO effectuée par le Ministère

Recommandation 5

Afin de relever le niveau d'assurance que procure le processus d'inspection, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités a intérêt à augmenter le nombre de dossiers d'étudiants retenus pour les inspections des Bureaux de l'aide financière et à tenir compte à la fois du risque que représente l'établissement et de son effectif étudiant qui bénéficie du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Lors de notre audit de 2018, nous avons constaté que le Ministère avait examiné peu de dossiers étudiants tenus par les Bureaux de l'aide financière chargés de surveiller le régime. En général, le Ministère avait examiné le même nombre de dossiers par établissement, peu importe sa taille

ou le nombre d'étudiants bénéficiant du RAFEO. Il avait examiné 10 dossiers étudiants pour la dernière année scolaire dans les établissements privés et 20 dossiers dans les établissements publics. De plus, les dossiers soumis à un examen dans notre échantillon ne renfermaient aucun détail expliquant pourquoi ils avaient été choisis.

À compter de novembre 2018 pour les établissements privés et de janvier 2019 pour les établissements publics, le Ministère a adopté une nouvelle méthode d'échantillonnage pour sélectionner les dossiers d'étudiants dans le cadre des inspections des Bureaux de l'aide financière, qui est fondée sur le nombre d'étudiants bénéficiant du RAFEO à un établissement donné. La taille de l'échantillon définie par le Ministère pour les établissements publics était de 25 dossiers étudiants lorsque le nombre de bourses du RAFEO est inférieur à 2 000; de 40 dossiers dans le cas de l'octroi de 2 000 à 20 000 bourses; et de 60 dossiers si l'établissement comptait plus de 20 000 étudiants bénéficiant du RAFEO. Dans le cas des établissements privés, la taille de l'échantillon était de 10 dossiers d'étudiants lorsque le nombre de bourses du RAFEO était inférieur à 250; de 20 dossiers lorsque de 250 à 500 bourses ont été octroyées; et de 25 dossiers si l'établissement comptait plus de 500 étudiants bénéficiaires du RAFEO. Nous avons examiné un échantillon de rapports d'inspection portant sur les établissements privés et publics qui ont été rédigés en 2019 et 2020, et avons constaté la conformité à la méthodologie du Ministère pour établir la taille de l'échantillon.

Le Ministère a choisi ces paramètres pour les harmoniser avec les niveaux de risque définis par l'American Institute of Certified Public Accountants, soit la taille minimale des échantillons pour une population de 250 personnes ou plus.

Il a affirmé que pour s'assurer de l'efficacité du processus après que tous les établissements publics ont été inspectés au moins une fois en conformité avec les nouvelles exigences d'échantillonnage, il examinerait les risques et définirait la taille

de l'échantillon appropriée pour chaque établissement.

Recommandation 6

Afin d'assurer que les établissements prennent des mesures correctives pour remédier aux lacunes signalées durant les inspections des Bureaux de l'aide financière, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- soit attribuer à tous les types d'établissements une cote de conformité à la suite d'une inspection ou indiquer clairement la gravité de chaque lacune relevée;

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons mentionné que les rapports fournis aux Bureaux de l'aide financière après les inspections renfermaient les lacunes relevées, sans cependant en préciser la gravité. Seuls les rapports d'inspection transmis aux établissements privés indiquaient si le Bureau de l'aide financière avait obtenu une note de réussite ou d'échec. Le Ministère avait attribué aux établissements publics une cote de conformité élevée, moyenne ou faible, mais ne leur avait pas communiqué cette cote.

Au moment de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a lancé, en janvier 2019, un processus d'évaluation de la conformité visant les établissements privés et publics. Dans le cadre de ce processus, une cote de conformité élevée, moyenne ou faible est attribuée à chaque établissement et lui est communiquée dans son rapport d'inspection. La cote d'un établissement est fondée sur le nombre de notes de réussite ou d'échec pour différentes catégories d'inspection, qui sont attribuées selon les critères du Ministère relatifs aux répercussions administratives et financières. Les lacunes ayant des répercussions financières ont plus de poids sur la cote de conformité globale attribuée par le Ministère que les lacunes comportant des répercussions administratives.

- effectuer rapidement une inspection de suivi dans les établissements publics pour vérifier si des mesures correctives ont été appliquées, comme il le fait pour les établissements privés;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2020

Détails

Dans notre audit de 2018, nous signalions que le Ministère avait effectué une inspection de suivi dans les établissements privés six mois après la première afin de vérifier si des mesures correctives avaient été prises pour remédier aux lacunes relevées. Il avait seulement vérifié si les établissements publics ayant obtenu une faible cote avaient pris des mesures correctives.

Au moment de notre suivi, le Ministère exigeait uniquement que les établissements ayant une faible cote soient inspectés de nouveau afin de vérifier s'ils avaient corrigé les lacunes relevées initialement.

Pour faciliter le suivi des inspections et exiger une inspection de suivi dans les établissements ayant obtenu une cote faible, le Ministère a établi, en juillet 2019, une base de données sur toutes les inspections effectuées. L'outil comprend une section indiquant si un suivi est nécessaire, la date du suivi et la date à laquelle il a été terminé. La base de données comprend également une section indiquant la date d'échéance du plan de mesures correctives, la date de réception et la description du plan ainsi que sa date d'approbation par le Ministère. Elle est configurée pour envoyer automatiquement des rappels par courriel aux inspecteurs du Ministère en ce qui concerne les inspections de suivi requises et les dates d'échéance des plans de mesures correctives.

Le Ministère a indiqué que le personnel peut faire un suivi auprès des établissements au besoin, selon la nature du problème. En ce qui concerne les inspections effectuées entre mars 2019 et mars 2020, nous avons relevé un cas où un collège public a obtenu une cote moyenne après l'inspection, mais un suivi immédiat a été effectué en raison de la nature des préoccupations soulevées.

Toutefois, dans le cas des établissements inspectés qui ont reçu une cote faible et qui ont soumis un plan d'action au Ministère, aucune inspection de suivi n'a été effectuée. Il faut cependant préciser que les inspections initiales ont eu lieu entre janvier et mars 2020. En raison des fermetures d'établissements découlant de la pandémie de COVID-19, le Ministère n'a pas eu suffisamment de temps pour effectuer les inspections de suivi. Il compte avoir terminé les inspections de suivi de ces établissements d'ici décembre 2020 et continuer à effectuer un suivi en temps opportun au besoin.

- *mettre en place des ententes avec les Bureaux de l'aide financière dans les établissements publics en ce qui concerne la conformité aux politiques et directives du Ministère sur l'administration du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.*

État : Peu ou pas de progrès

Détails

Lors de notre audit de 2018, le Ministère nous avait informés qu'après les discussions tenues avec l'Association ontarienne des responsables de l'aide financière aux étudiants, il avait mis fin, en 2016-2017, à la pratique d'attribution de cotes de conformité aux établissements publics dans les rapports d'inspection, car aucune entente n'était en place exigeant que les établissements publics se conforment à une norme quelconque. Par contraste, le Ministère avait conclu une entente avec les établissements privés, qui précise les conditions qu'ils doivent remplir pour que leur effectif étudiant soit admissible au RAFEO.

Au moment de notre suivi, le Ministère a déclaré qu'il examinait la possibilité d'établir des ententes avec les responsables de l'aide financière des établissements publics afin de les obliger à respecter une norme de conformité semblable à celle en place dans les établissements privés. Toutefois, il n'avait pas accompli beaucoup de travail dans ce domaine. Le Ministère a souligné qu'entre-temps, il prévoyait de modifier, d'ici novembre 2020, les ententes avec

les Bureaux de l'aide financière des établissements financés par l'État, qui les autorisent à traiter et à gérer pour son compte les dossiers des étudiants bénéficiant du RAFEO. La modification stipulera que les établissements ont convenu de se conformer aux exigences législatives existantes ainsi qu'aux politiques et procédures se rapportant au RAFEO. Toutefois, cette mesure provisoire ne servira pas à établir une norme à respecter. Au moment de notre suivi, le Ministère ne savait pas quand il conclurait des ententes officielles avec les établissements publics leur imposant une norme à laquelle se conformer.

Recommandation 7

Pour faire en sorte que les Bureaux de l'aide financière (Bureaux) prennent des mesures correctives en temps opportun afin de remédier aux lacunes relevées durant une inspection par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, celui-ci doit :

- *voir à ce que les rapports d'inspection soient fournis aux Bureaux dans les 30 jours suivant l'inspection;*

État : Peu ou pas de progrès

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons constaté que pour 23 % des inspections d'établissements échantillonnées, qui ont été effectuées de 2014-2015 à 2016-2017, le Ministère n'avait pas envoyé le rapport d'inspection au Bureau de l'aide financière de l'établissement dans le délai prescrit de 30 jours.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait créé, dans la base de données de suivi des inspections, des rappels automatiques qui étaient envoyés par courriel aux agents de conformité concernant les prochaines échéances des rapports d'inspection. Il avait mis en oeuvre ce processus en juillet 2019. Après avoir examiné un rapport provenant de la base de données ministérielle sur les inspections qui ont été effectuées entre juillet 2019 et mars 2020, nous avons constaté que des rapports avaient seulement été fournis à 58 %

(56 inspections sur 97) des établissements dans le délai de 30 jours.

- *s'assurer, dans tous les cas, que les Bureaux ont présenté dans le délai fixé un plan d'action complet pour remédier à toutes les lacunes signalées dans le rapport d'inspection;*

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons signalé que dans 20 % des rapports d'inspection échantillonnés, les établissements avaient soumis en retard au Ministère leurs plans de mesures correctives pour corriger les lacunes relevées. Dans 13 % des cas, rien n'indiquait que les établissements avaient présenté une réponse de la direction au Ministère.

Après avoir examiné un rapport tiré de la base de données ministérielle sur les inspections, qui ont été effectuées entre juillet 2019 et mars 2020, nous avons constaté que des plans de mesures correctives avaient été fournis pour toutes les inspections effectuées. Cependant, dans 37 % des cas (35 inspections sur 94), les plans d'action avaient été soumis après le délai fixé. Le retard moyen des plans soumis en retard était de huit jours.

Nous avons également examiné un échantillon de plans de mesures correctives soumis et, dans tous les cas, ils renfermaient des correctifs pour toutes les lacunes signalées dans les rapports d'inspection.

- *effectuer en temps opportun une inspection de suivi dans tous les établissements qui ont échoué à l'inspection initiale.*

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Comme signalé dans notre audit de 2018, rien n'indiquait que le Ministère avait effectué les inspections de suivi requises dans un délai d'un an pour la plupart des établissements privés échantillonnés qui avaient échoué à une inspection.

En juillet 2019, le Ministère a adopté un outil de suivi des inspections comprenant une section

pour indiquer si un suivi est requis, la date prévue du suivi et la date à laquelle il a été terminé. L'outil de suivi est conçu pour créer automatiquement des rappels relatifs aux inspections de suivi requises à l'intention du Ministère. Ces rappels permettent aux agents de conformité de se tenir au courant des inspections de suivi et d'en tenir compte dans leur horaire. En mars 2020, nous avons examiné la base de données du Ministère sur les inspections et constaté qu'il avait effectué des inspections de suivi dans tous les établissements privés qui avaient échoué à une inspection depuis notre audit de 2018.

Recommandation 8

Afin d'assurer que des mesures correctives appropriées sont prises à la suite d'une inspection des Bureaux de l'aide financière, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit consigner de manière cohérente les données d'inspection principales, notamment la date et les résultats des inspections antérieures et en cours, les lacunes relevées et les mesures correctives que la direction s'est engagée à prendre et la date à laquelle elles sont appliquées.

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons soulevé des préoccupations concernant la documentation du Ministère sur le processus d'inspection. Par exemple, nous avons remarqué qu'il manquait des résultats d'inspection et des renseignements sur les inspections antérieures, comme les dates et le suivi requis, ainsi que sur les lacunes ou problèmes relevés pendant une inspection. De plus, le Ministère n'avait pas consigné les activités de suivi requises, comme les dates auxquelles il devait fournir ses rapports d'inspection aux établissements, les dates auxquelles les établissements devaient lui présenter des plans de mesures correctives ou les dates auxquelles les inspections de suivi devaient être effectuées, et n'avait pas effectué de suivi.

Pour répondre à ces préoccupations, le Ministère a conçu et mis en place une base de données qui est utilisée pour consigner de façon cohérente l'intégralité des renseignements sur les inspections, comme mentionné dans la réponse à la recommandation 6. La base de données est entrée en service en juillet 2019 pour toutes les inspections effectuées, et l'information sur toutes les inspections antérieures y a été téléchargée.

La base de données renferme des renseignements sur l'établissement inspecté, la date et les détails de la dernière inspection dans chaque établissement, y compris l'agent de conformité responsable. Elle comprend également la date et les résultats de l'inspection précédente; les types de lacunes relevées; l'information sur les mesures de suivi requises, y compris les dates d'échéance de la présentation par le Ministère des rapports d'inspection aux établissements; les inspections de suivi à effectuer; la date à laquelle les établissements doivent présenter le plan de mesures correctives. Les agents de conformité peuvent consulter dans la base de données les renseignements sur les inspections antérieures et leur résumé.

Recommandation 9

Pour faire en sorte que des enquêtes de qualité supérieure soient menées en tout temps auprès des étudiants, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- saisir dans le calendrier d'inspection et la base de données connexe les renseignements requis pour analyser les tendances et les fluctuations;

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Notre audit de 2018 a révélé que le calendrier des inspections du Ministère ne renfermait pas de renseignements de base, comme le type d'établissement, qui lui auraient permis d'analyser les enquêtes afin de déterminer les types d'établissements qui peuvent éprouver certains

problèmes. En outre, ni la nature ni la cause du problème n'étaient décrites de façon suffisamment détaillée.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait mis à niveau sa base de données et le calendrier des enquêtes pour y intégrer des données supplémentaires sur les enquêtes, ce qui permettait de produire des rapports plus utiles. Ces données comprenaient le type de problème allégué (documents modifiés ou état matrimonial), des renseignements supplémentaires propres aux cas (nombre d'enquêtes achevées selon le problème principal, le nombre et le type de problèmes par établissement) et le nombre moyen de jours pour mener à terme chaque cas.

Le Ministère a précisé qu'il examinait d'autres systèmes de gestion des cas, qu'il croyait plus efficaces et plus robustes que ceux utilisés.

- créer des directives procédurales et des listes de contrôle pour les enquêtes ainsi que des normes de documentation.

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Notre audit de 2018 avait également révélé que les politiques et manuels n'étaient pas fournis aux agents de conformité chargés de mener les enquêtes afin de favoriser l'uniformité et la normalisation des procédures, des processus et de la documentation.

En avril 2020, le Ministère a publié un guide à l'intention des agents de conformité chargés des enquêtes. Le guide comprend des renseignements et des procédures normalisées pour mener certains types d'enquêtes, comme sur l'état matrimonial, les chefs de famille monoparentale, les personnes à charge, les actifs et l'identité. Il renferme également des procédures relatives à des questions précises, comme l'ouverture d'une enquête, la collecte, la divulgation et la confidentialité des renseignements, le suivi des cas et la façon d'utiliser la base de données de gestion des cas et d'y saisir des informations. De plus, il présente les procédures et les modèles pour demander

des renseignements aux étudiants visés par une enquête, les normes de service à la clientèle et les délais d'exécution.

En outre, le guide décrit la marche à suivre pour évaluer la gravité d'un cas soumis à une enquête au moyen d'une fiche d'évaluation que l'agent de conformité doit remplir. À l'aide de cette fiche, l'agent évalue l'intention des étudiants et leur degré de coopération ainsi que les répercussions financières de la déclaration trompeuse. Dans les cas graves de fausse déclaration, l'agent doit catégoriser les résultats de l'enquête au moyen de la fiche.

Recommandation 10

Afin d'apporter au besoin des correctifs en temps opportun à l'échelle du système, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- *faire un suivi des plaintes visant le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario et tenir une base de données sur les plaintes;*

État : Peu ou pas de progrès

Détails

Notre audit de 2018 a montré que le Ministère ne faisait pas de suivi des plaintes relatives au RAFEO et ne dégagait pas de tendances à ce sujet. De plus, il ne tenait pas de listes des étudiants qui appelaient ou écrivaient pour exprimer leurs préoccupations. Par conséquent, les problèmes systémiques soulevés par les étudiants ne pouvaient être déterminés ni faire l'objet d'un suivi.

Le Ministère disposait de listes des plaintes provenant de diverses sources, dont le centre d'appels du régime, le bureau du sous-ministre, les bureaux des députés provinciaux et l'ombudsman. Nous avons noté une variation dans les informations sur les plaintes saisies dans les tableurs de suivi, qui étaient tenus par les différents intervenants. Par exemple, un tableur ne précisait pas le motif de la plainte. À compter de janvier 2020, le Ministère a commencé à regrouper les plaintes en un seul document. Toutefois, il n'a pas

catégorisé les plaintes afin de repérer facilement les problèmes systémiques ou émergents.

- *analyser périodiquement les données.*

État : Peu ou pas de progrès

Détails

En avril 2020, le Ministère a commencé à regrouper, dans un seul tableur, les renseignements sur les plaintes reçues de différentes sources, comme décrit dans la mesure recommandée en 2018. Nous avons examiné le document préparé pour la période de janvier à mars 2020 et noté que le Ministère cernait les problèmes communs se rapportant uniquement aux plaintes reçues par les bureaux des députés provinciaux, l'ombudsman et le bureau du sous-ministre. Les plaintes que le Ministère recevait par courriel ou par l'entremise du centre d'appels n'étaient pas définies dans le tableur selon le type ou la fréquence, même si le centre d'appels consignait ces renseignements. En fait, les seuls commentaires sur les plaintes transmises au centre d'appels portaient sur le pourcentage d'appels qui ne se rapportaient pas à des plaintes réelles. Les plaintes transmises par courriel au personnel du Ministère n'étaient pas consignées et ne pouvaient donc être regroupées avec celles provenant d'autres sources ni analysées.

Remboursement des prêts et défaut de paiement

Recommandation 11

Afin de recouvrer les prêts impayés du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario de la manière la plus rentable possible, nous recommandons ce qui suit :

- *le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit collaborer avec le gouvernement fédéral, qui s'est entendu avec le Centre de service national de prêts aux étudiants pour déployer*

des efforts de recouvrement des prêts étudiants plus rapidement une fois qu'ils sont en défaut;
État : Peu ou pas de progrès

Détails

Il était ressorti de notre audit de 2018 que les prêts étudiants étaient considérés comme en souffrance après 90 jours, mais que les efforts de recouvrement énergiques ne commençaient généralement pas avant qu'ils soient impayés depuis 9 mois. Le Centre national de prêts aux étudiants du gouvernement fédéral employait des méthodes de recouvrement pondérées, comme l'envoi d'avis de paiement et les appels téléphoniques, pour les prêts en souffrance de 90 à 270 jours. Après 270 jours, les prêts en souffrance étaient transmis au ministère des Finances, qui retenait d'abord les services d'agences de recouvrement privées pour une période de près d'un an, puis demandait à l'ARC d'effectuer une saisie-arrêt des remboursements d'impôt.

Au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pris aucune mesure vigoureuse pour recouvrer plus tôt les prêts en souffrance par l'entremise du Centre de service national de prêts aux étudiants. En mars 2020, le Ministère a rencontré des représentants du Programme canadien de prêts aux étudiants pour discuter du processus de recouvrement suivi au Centre de service national de prêts aux étudiants, y compris la possibilité de devancer l'échéancier de recouvrement. Le Ministère nous a informés que les changements seraient fonction de la capacité du Centre à modifier l'échéancier existant et de l'intérêt du gouvernement fédéral pour une telle initiative. Il a précisé que la modification du processus visant seulement les emprunteurs ontariens réduirait l'efficacité et les autres avantages découlant du travail en collaboration par le Centre, le gouvernement fédéral et les autres provinces participantes. Pour mettre en place un différent processus visant les emprunteurs ontariens, le Centre devrait déployer des efforts considérables à un coût important pour la province.

Le Programme canadien de prêts aux étudiants a récemment fait l'objet d'un audit mené par le

Bureau du vérificateur général du Canada, mais le rapport n'avait pas été publié au moment de notre suivi. Le Ministère a signalé que le Programme canadien de prêts aux étudiants a confirmé la poursuite de sa collaboration avec le Centre de prêts dans le cadre d'un projet de transformation, qui pourrait avoir une incidence sur le processus de recouvrement. Toutefois, le programme fédéral n'a pas communiqué de détails au Ministère. Les recommandations et les changements fondés sur l'audit fédéral, ainsi que la transformation prévue, auraient des répercussions sur les solutions potentielles afin de devancer le recouvrement.

- *le ministère des Finances de l'Ontario doit renégocier son entente avec l'Agence du revenu du Canada afin de procéder à la saisie des remboursements d'impôt plus tôt qu'à l'heure actuelle.*

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons signalé que le recours à des agences de recouvrement privées et la saisie-arrêt des remboursements d'impôt par l'entremise de l'ARC constituaient des moyens également efficaces de recouvrer les prêts étudiants en souffrance. Toutefois, le recours à l'ARC était plus rentable, mais le Ministère n'a utilisé cette solution qu'après que le processus plus coûteux a échoué. Au moment de notre audit, les agences de recouvrement exigeaient une commission de 16 % sur les sommes recouvrées, alors que l'ARC facturait des frais de 1 %. À ce moment-là, le ministère des Finances transférait d'abord les prêts non recouverts à des agences de recouvrement privées, puis commençait à saisir les remboursements d'impôt par l'ARC environ un an plus tard, dans la mesure où les agences n'avaient pas été en mesure de percevoir de paiements.

Au moment de notre audit, le ministère des Finances nous avait informés qu'aux termes de son entente avec l'ARC, il devait d'abord faire tout effort

raisonnable pour recouvrer la dette avant la saisie des remboursements d'impôt.

Au moment de notre suivi, le ministère des Finances a fait savoir qu'il avait consulté l'ARC et confirmé qu'il n'était pas nécessaire de renégocier l'entente en vigueur pour donner suite à cette recommandation. Un nouveau processus est entré en vigueur le 1^{er} mai 2019 selon lequel, chaque mois, les comptes impayés depuis six mois sont transmis à l'ARC aux fins de la saisie-arrêt des remboursements d'impôt. Sont cependant exclus les comptes qui sont visés par une procédure en faillite ou une entente dans le cadre du Programme d'aide au remboursement. Nous avons examiné la base de données du ministère des Finances pour relever les comptes visés par le programme de saisie-arrêt des remboursements d'impôt qui y avaient été saisis depuis mai 2019, et nous avons noté qu'elle renfermait 12 918 comptes. Notre analyse a révélé que 62 % des comptes visés par le programme étaient en défaut depuis 190 jours ou moins.

Au moment de notre suivi, le programme de saisie-arrêt des prêts étudiants avait été suspendu le 30 mars 2020 en raison de la pandémie de la COVID-19, et aucun autre compte n'avait été saisi après cette date.

Recommandation 12

Afin de réduire le taux de défaut des prêts octroyés par le RAFFEO aux étudiants fréquentant des collèges privés d'enseignement professionnel et de recouvrer une portion supérieure des impayés, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit :

- réviser le programme à frais partagés pour s'assurer que les établissements couvrent une portion supérieure des impayés;
- recouvrer plus tôt les montants auprès des établissements aux termes du programme à frais partagés, par exemple, après un an au lieu de six;
- faire un suivi auprès des établissements qui affichent un taux de défaut élevé pendant au moins deux années scolaires consécutives;

- mesurer les résultats des établissements privés par rapport aux normes de rendement et prendre des mesures appropriées relativement à leur admissibilité au RAFFEO lorsqu'ils ne respectent pas les normes.

État : Peu ou pas de progrès concernant toutes les mesures

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons indiqué qu'aux termes des ententes de partage des coûts, les établissements postsecondaires étaient seulement tenus de couvrir 3 % du montant total des prêts en souffrance pour 2011 et 2012. Le Ministère a absorbé les 97 % restants de la perte.

De plus, notre audit de 2018 avait révélé un délai important entre le moment où les prêts étaient en souffrance et le moment où les établissements postsecondaires devaient couvrir les pertes aux termes de l'entente de partage des coûts. Par exemple, les établissements ont seulement versé en 2017 les paiements au titre des prêts étudiants en souffrance datant de 2013-2014.

Notre audit de 2018 a également révélé que six établissements postsecondaires affichaient des taux de défaut supérieurs à 20 % pendant six années consécutives.

Au moment de notre audit de 2018, le Ministère n'utilisait qu'une des deux mesures de rendement servant à déterminer si les étudiants des établissements privés étaient toujours admissibles au RAFFEO. Il établissait les taux de défaut de remboursement des prêts étudiants par établissement privé, mais non les taux de diplomation et d'emploi des diplômés pour les programmes d'études approuvés pour le RAFFEO.

Pendant notre suivi, nous avons constaté que concernant les quatre mesures de suivi associées à la **recommandation 12**, le Ministère n'avait pas encore entrepris d'activités. Il a cependant fait savoir qu'il comptait effectuer un examen approfondi de la politique et mener des consultations sectorielles à l'été 2020.

Contrôles d'accès au RAFEO

Recommandation 13

Afin de mieux protéger les renseignements personnels saisis dans le système du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit s'assurer de documenter les mesures de suivi découlant de la dernière évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée et d'y donner suite. Il doit en outre évaluer dans les plus brefs délais les avantages d'effectuer une évaluation annuelle.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici l'automne 2020

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons noté que le Ministère avait effectué, en 2016-2017, une évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée, afin de cerner les risques pour la vie privée ou de déterminer la perte ou le vol de renseignements personnels des étudiants, qui sont recueillis et conservés dans le système du RAFEO. L'évaluation comprenait des constatations et des mesures de suivi, mais le Ministère n'a pu fournir de preuve documentaire indiquant que les problèmes avaient été réglés. Selon les normes de l'industrie, ces évaluations devraient être effectuées à intervalles réguliers. Le Ministère nous a toutefois informés qu'il n'effectuerait pas de nouvelle évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée après la mise à jour annuelle du système pour l'année de demande 2018-2019 au RAFEO.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait réglé et documenté presque tous les problèmes, sauf un, qui avaient été cernés dans sa dernière évaluation terminée en février 2017, que nous avons examinée dans notre audit de 2018. Le problème non réglé a trait à la tenue d'un calendrier de conservation des dossiers. Le Ministère s'attendait à recevoir l'approbation de l'archiviste de l'Ontario d'ici l'automne 2020. Même s'il n'a pas effectué d'évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée en 2018-2019 ou 2019-2020, le Ministère a adopté un nouveau processus pour les évaluations annuelles à compter de l'année de

demande 2020-2021. Ces évaluations tiendront compte des changements apportés au processus de présentation de demandes au RAFEO de 2018-2019 à 2020-2021.

Le Ministère s'attendait à ce que toutes les questions soulevées dans l'évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée de 2017-2017 ainsi que les évaluations pour la période de 2018-2019 à 2020-2021 soient réglées d'ici l'automne 2020. Il compte effectuer une évaluation chaque année.

Recommandation 14

Afin d'atténuer le risque que des utilisateurs non autorisés accèdent au système du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario et effectuent des opérations non autorisées ou frauduleuses, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère) doit :

- examiner l'accès de ces utilisateurs et de ceux des Bureaux de l'aide financière pour déterminer si leur niveau d'accès est approprié;

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Notre audit de 2018 indiquait que le Ministère n'avait pas mis en place de processus officiel pour déterminer les personnes qui sont autorisées à accéder au système d'information du RAFEO ou le niveau d'autorisation de chaque utilisateur.

Au moment de notre suivi, le Ministère avait augmenté la fréquence des examens des privilèges d'accès, qui sont effectués deux fois par année, soit au printemps et à l'automne. Ces examens visent à confirmer les niveaux d'accès des utilisateurs externes dans les Bureaux de l'aide financière et des utilisateurs internes du Ministère. Depuis que le Ministère a mis en oeuvre ces processus en octobre 2018, des examens de l'accès ont été menés à l'automne 2018 et 2019 et au printemps 2019 pour les utilisateurs externes, de même qu'au printemps 2019 (sans toutefois confirmer les niveaux d'accès) et à l'automne 2019 pour le personnel interne du Ministère.

Le Ministère a également intégré à son système des exigences automatiques, selon lesquelles les utilisateurs doivent réinitialiser leur mot de passe tous les 90 jours et les comptes utilisateurs sont automatiquement suspendus après 45 jours consécutifs d'inactivité. Ces changements sont entrés en vigueur et ont été communiqués aux utilisateurs en mars 2019.

- *révoquer immédiatement les privilèges d'accès de ses employés et de ceux des Bureaux de l'aide financière mis à pied;*

État : Pleinement mise en oeuvre

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons signalé que le Ministère n'avait pas adopté de processus officiel pour révoquer les privilèges d'accès des employés des Bureaux de l'aide financière dans les établissements d'enseignement. Nous avons noté que dans 40 % des dossiers examinés d'employés ayant quitté leur emploi, le Ministère avait uniquement indiqué que ces privilèges devaient être révoqués. Il n'avait cependant pas pris de mesures pour s'assurer que cela avait été fait avant que nous lui ayons présenté nos observations à ce sujet.

Au moment de notre suivi, le Ministère nous a informés que l'accès est révoqué dès qu'il est avisé. Les Bureaux de l'aide financière sont tenus d'aviser le Ministère par écrit lorsqu'un employé quitte son poste ou est licencié ou lorsqu'il n'a plus accès au système pour une raison quelconque. S'ils ne le font pas, le Ministère en est informé dans le cadre de son processus semestriel d'examen des privilèges d'accès. Nous avons examiné les résultats des trois examens semestriels effectués depuis notre audit de 2018 et constaté que les privilèges d'accès de plusieurs personnes devaient être révoqués. Nous avons aussi examiné les rapports du système pour un échantillon de personnes qui indiquaient que leur accès au système avait été supprimé ou suspendu. Notre échantillon comprenait deux personnes signalées pendant le processus d'examen semestriel à l'automne 2019 et établissait une

correspondance avec les Bureaux d'aide financière et le personnel interne du Ministère. Dans tous les cas, le Ministère avait suspendu ou révoqué l'accès des utilisateurs le jour même où il avait reçu l'avis, à l'exception d'un cas où l'accès avait été révoqué le lendemain.

Le Ministère a élaboré une liste de contrôle à l'intention des utilisateurs externes afin de rappeler ce processus aux Bureaux de l'aide financière en cas de changement de personnel. Cette liste et le formulaire que doivent remplir les Bureaux sont affichés sur le portail du RAFEO.

- *donner au personnel du Ministère et des Bureaux de l'aide financière de la formation sur les atteintes à la vie privée et la protection des renseignements personnels.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici novembre 2020

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons observé que le personnel du Ministère et des Bureaux de l'aide financière ne recevait aucune formation officielle sur les atteintes à la vie privée et la protection des renseignements personnels. Plutôt, les diapositives du programme de formation étaient affichées sur un site Web sécurisé, et le personnel était informé qu'elles étaient disponibles. Toutefois, la formation n'était pas obligatoire et le Ministère ne faisait pas de suivi pour savoir qui avait lu le matériel.

Au moment de notre suivi, le Ministère a mentionné qu'il mettait à jour l'exposé du programme de formation sur les atteintes à la vie privée et, une fois la mise à jour terminée, il comptait l'afficher sur le système du RAFEO pour qu'il soit accessible à son personnel et à celui des Bureaux de l'aide financière. Le Ministère a précisé que son personnel et celui des Bureaux seraient tenus de suivre la formation et qu'il ferait un suivi pour vérifier si toutes les personnes concernées l'ont suivie. Il prévoyait de lancer la formation et d'en faire connaître le caractère obligatoire d'ici novembre 2020.