

3.06 Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)

Le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO), financé conjointement par le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial, accorde aux étudiants à plein temps et à temps partiel, en fonction de leurs besoins, une aide financière qui leur permet d'étudier dans un établissement postsecondaire agréé. En vertu de la *Loi sur le ministère des Collèges et Universités* et de ses règlements, l'aide financière provinciale aux étudiants est accordée principalement sous forme de prêts du Régime de prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Le ministère de l'Éducation et de la Formation reçoit des honoraires du gouvernement fédéral pour évaluer les besoins des étudiants et autoriser des prêts en vertu du Programme canadien de prêts aux étudiants.

Au cours de l'année financière 1996-1997, le ministère a autorisé et garanti de nouveaux prêts en vertu du régime de l'Ontario pour une somme de 754 millions de dollars et approuvé de nouveaux prêts en vertu du programme fédéral pour une somme de 893 millions. En 1996-1997, environ la moitié des étudiants inscrits dans des établissements postsecondaires agréés ont reçu des prêts du RAFEO. Le prêt moyen combiné était de 7 780 \$.

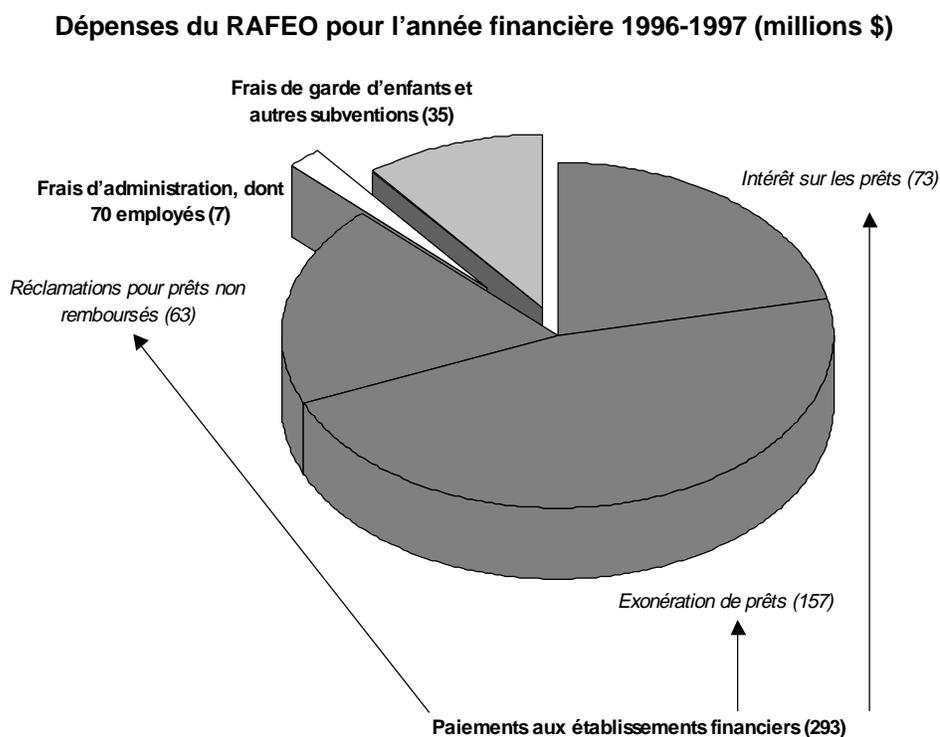
Le montant que les étudiants peuvent emprunter en vertu des programmes est fonction de leurs moyens mais, pour chaque semaine d'études, ce montant ne peut dépasser 275 \$ pour les étudiants célibataires et 500 \$ pour les étudiants mariés ou soutiens de famille. Tous les prêts des régimes de l'Ontario et du Canada sont accordés directement aux étudiants par les banques selon les conditions prescrites dans les lois provinciales et fédérales. Les étudiants doivent rembourser leurs prêts, mais le ministère paie aux banques les intérêts sur le solde pendant toute la durée des études et les six mois qui suivent. Il garantit également le remboursement des prêts au cas où les étudiants ne s'acquitteraient pas de leur dette. Le gouvernement fédéral ne paie pas les intérêts sur les prêts accordés en vertu du programme canadien pendant les six mois suivant la fin des études et, depuis le 1^{er} août 1995, il ne garantit plus ces prêts.

Au cours de l'année financière 1993-1994, le Régime de bourses d'études de l'Ontario a été remplacé par le Programme d'exonération du remboursement des prêts, qui limite à 6 000 \$ pour deux semestres d'études le montant des prêts qu'un étudiant sera appelé à

rembourser. Un paiement d'exonération, qui réduit le prêt remboursable de l'étudiant, est versé directement à la banque peu après la fin des études et le moment où l'étudiant commence à rembourser ses prêts.

Au 31 mars 1997, 438 000 prêts du RAFEO, totalisant 2 195 millions de dollars, étaient garantis auprès des banques par le gouvernement provincial. Environ 32 pour 100 de cette somme, soit 714 millions, était prêtée à des étudiants qui avaient terminé leurs études et remboursaient leurs prêts. On s'attend à ce qu'environ 800 000 millions de dollars, ou plus de la moitié des prêts qui restent, soient exonérés à l'avenir.

Au cours de l'année financière 1996-1997, les dépenses du programme ont atteint 335 millions de dollars et étaient réparties de la façon indiquée ci-après.



Source : Ministère de l'Éducation et de la Formation

OBJECTIFS ET PORTÉE

Notre vérification avait pour objet d'établir si le ministère disposait de systèmes et méthodes raisonnables pour

- faire en sorte que le programme soit exécuté de façon économique, efficace et en conformité avec les pouvoirs autorisés et les politiques et lignes directrices approuvées;
- mesurer son efficacité à atteindre les buts et objectifs déterminés par la loi et en rendre compte.

Nous avons procédé à notre vérification principalement à la Direction du soutien aux étudiantes et étudiants, à Thunder Bay, et avons eu recours aux entrevues, aux procédés de vérification et aux sondages jugés nécessaires. De plus, nous avons communiqué avec des établissements financiers, des établissements postsecondaires et avec le gouvernement fédéral afin de nous renseigner sur leur rôle et leur relation avec le ministère. Nous avons aussi étudié les programmes d'aide financière aux étudiants qui existent ailleurs et avons examiné les travaux pertinents effectués sur la Direction par la Direction de l'observation des lois, de la vérification et de l'évaluation du ministère.

3.06

CONSTATATIONS GLOBALES DE LA VÉRIFICATION

Le ministère réaliserait d'importantes économies en adoptant certaines mesures mises en pratique ailleurs afin de réduire le risque de non-remboursement des prêts et les coûts qui y sont rattachés. Par exemple, les gouvernements d'autres provinces et le gouvernement fédéral ont conclu des ententes avec les établissements financiers prévoyant le transfert à ces derniers du risque de pertes dues au défaut de paiement des prêts, moyennant des frais de service. D'autres provinces ont aussi prévu des mesures punitives pour les établissements postsecondaires qui affichent un taux élevé de carence de paiement.

Nous avons relevé d'autres économies possibles et améliorations nécessaires. Pour les réaliser, le ministère devrait

- exercer une meilleure supervision du travail des établissements postsecondaires lié à l'exécution du programme;
- assurer une meilleure vérification des renseignements fournis par les étudiants dans leur demande d'aide financière;
- procéder plus efficacement et avec plus de régularité à l'identification et au recouvrement de plus de 100 millions de dollars en prêts, en exonération de prêts et versements excédentaires de bourses, et en non-remboursement de prêts.

Le ministère s'est employé à réduire les coûts du programme en améliorant ses méthodes, en déléguant plus de responsabilités aux établissements d'enseignement postsecondaire et en augmentant l'automatisation. Le coût par demande a diminué, passant d'environ 47 \$ à 27 \$ au cours des cinq dernières années, et le ministère espère le réduire encore grâce à une plus grande automatisation en 1997 et au raffinement des systèmes et procédés financiers et administratifs. Cependant, le retard à mettre en oeuvre de nouveaux systèmes afin d'automatiser le transfert d'information et les transactions entre le ministère, les établissements financiers et les établissements postsecondaires a occasionné d'importants arriérés dans le traitement des documents avec les établissements financiers, retardant d'autant les réductions de coûts envisagées.

Le ministère doit également se doter de mesures du rendement qui démontrent l'efficacité du programme. Ces mesures devraient refléter l'exécution du plan d'activités du RAFEO et établir le lien entre les politiques et résultats de ce dernier et les autres politiques visant

l'enseignement postsecondaire, soit entre autres le financement des établissements, les frais de scolarité et l'accès aux études postsecondaires. Il faudrait rendre compte de ces résultats chaque année à l'Assemblée législative.

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES DE LA VÉRIFICATION

CONTRÔLE DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT POSTSECONDAIRE

La majorité des étudiants, en Ontario, soumettent leur demande accompagnée des documents connexes au Bureau de l'aide financière ou au registraire de leur établissement postsecondaire. Les lignes directrices de procédure de ces bureaux sont établies par le ministère, mais ce sont les établissements qui fournissent aux étudiants les ressources humaines et autres pour les aider à obtenir de l'aide financière. Les bureaux doivent veiller à ce que les demandes soient remplies correctement et à ce que la documentation pertinente y soit annexée. Une fois que les demandes sont approuvées par une personne autorisée, elles sont acheminées au ministère, où l'on détermine l'admissibilité et le montant du prêt auquel l'étudiant a droit. Les documents à l'appui demeurent à l'établissement.

Au cours des dernières années, on a délégué aux 37 Bureaux de l'aide financière d'autres responsabilités, telles que l'audition des cas d'appel et l'administration de bourses spéciales pour les étudiants handicapés et ceux et celles qui doivent assumer des frais de garde d'enfants. En outre, les Bureaux de l'aide financière ont été équipés d'ordinateurs en liaison directe permettant aux responsables de mettre à jour directement la banque de données du ministère sur les étudiants (modification d'inscription, changement d'adresse ou d'état civil).

Bien que l'on ait délégué aux établissements d'importantes responsabilités concernant l'exécution du programme, aucune entente n'établit les responsabilités mutuelles ni les détails de l'obligation des établissements de rendre compte au ministère. Une entente établirait clairement l'aptitude du ministère à contrôler la conformité aux exigences du RAFEO et constituerait un engagement officiel pour la haute direction de l'établissement à l'égard des attentes et des normes qui doivent être respectées et à quel moment.

Le ministère a également négligé de contrôler la qualité du travail des établissements. Une fois qu'un établissement est agréé, sa façon d'exécuter le programme n'est pas surveillée. La plupart des 360 établissements agréés en Ontario participent au programme depuis de nombreuses années, et pourtant on n'a jamais procédé à des inspections périodiques pour vérifier si les dossiers des étudiants sont bien tenus ou si les méthodes sont conformes aux exigences du programme.

3.06

Nous avons examiné un échantillon représentatif de dossiers de demandes approuvées au cours de l'année scolaire 1995-1996 afin de vérifier dans quelle mesure les exigences du programme étaient respectées. Nous avons constaté que dans plusieurs dossiers l'information n'était pas suffisante pour justifier l'approbation de la demande et que, dans certains cas, les étudiants avaient obtenu une aide financière supérieure à celle qui était légitime.

Les banques de données du ministère sur le RAFEO contiennent des renseignements exhaustifs sur les étudiants. On n'a cependant pas utilisé ces renseignements pour réduire les risques d'abus de la part des étudiants ou des établissements. Pourtant, un nombre incalculable d'analyses de risques peuvent être effectuées. Par exemple, nos propres analyses nous ont permis de déceler plusieurs étudiants chefs de famille ayant obtenu une aide supplémentaire en déclarant au moins trois enfants de plus que l'année précédente. Nous avons porté ces cas à l'attention du ministère pour qu'il fasse enquête.

Le programme peut facilement donner lieu à des abus. Par exemple, le ministère a découvert qu'un établissement avait à tort approuvé un grand nombre de demandes d'étudiants ayant déclaré qu'ils n'avaient pas de revenus. Une vérification judiciaire était toujours en cours au moment de notre vérification et déjà la somme des prêts accordés à tort atteignait 3,8 millions de dollars. L'établissement a remboursé cette somme au ministère et s'est engagé à adopter des mécanismes afin qu'une telle situation ne se reproduise pas.

À l'automne 1996, on a mis sur pied l'Unité du suivi et du respect des normes afin d'établir des normes de rendement, des outils d'analyse et d'inspection et des méthodes pour assurer la conformité aux règlements. En décembre 1996, on était toujours au stade de l'élaboration et aucune nouvelle procédure n'avait été mise en oeuvre.

Dans certaines provinces, on effectue des vérifications aléatoires d'un échantillon d'étudiants afin de vérifier l'exactitude des renseignements à l'appui de leur demande. Ces vérifications comportent l'avantage supplémentaire d'évaluer la diligence raisonnable des établissements et la qualité de leurs méthodes.

Recommandation

Afin d'améliorer la façon dont les établissements d'enseignement postsecondaire exécutent les principaux aspects du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, le ministère devrait

- **conclure des ententes avec les établissements postsecondaires agréés qui préciseraient les responsabilités mutuelles et les exigences relatives à l'obligation de rendre compte;**
- **mettre au point un programme d'inspection des établissements postsecondaires fondé sur l'analyse des risques d'abus par les étudiants ou les établissements;**
- **effectuer des vérifications régulières afin de déceler les établissements qui abusent du programme ou ne se conforment pas à ses exigences;**
- **établir des mesures disciplinaires adéquates pour les établissements qui ne répondent pas aux exigences.**

Réponse du ministère

Le ministère a entrepris la mise au point d'ententes qui définissent les rôles et responsabilités des établissements postsecondaires ainsi que les mesures disciplinaires pour les établissements qui ne se conforment pas aux exigences. Les ententes devraient être signées par tous les établissements postsecondaires agréés de l'Ontario d'ici le 31 mars 1998. Des ententes ont été élaborées et signées avec les écoles professionnelles privées agréées.

Pendant l'année financière 1997-1998, la Direction du soutien aux étudiantes et étudiants, conjointement avec l'Équipe de vérification et l'Unité des écoles privées de formation professionnelle du ministère, mettra au point un programme de vérification pour les établissements postsecondaires. Nous consulterons d'autres provinces afin de voir quelles sont les meilleures pratiques. En fonction de cette analyse, un programme de vérification systématique sera mis en oeuvre en 1998-1999.

ADMINISTRATION DES DEMANDES DE PRÊTS

TRAITEMENT DES DEMANDES

Au cours de l'année financière 1996-1997, le ministère a reçu environ 257 000 demandes d'aide financière. Toutes les demandes sont électroniquement balayées et stockées, pour être ultérieurement récupérées et envoyées à un fournisseur privé qui en effectuera la saisie. On vérifie électroniquement les demandes pour en déterminer l'exactitude, l'intégralité et l'admissibilité, et on établit le montant du prêt en fonction de critères tels que la catégorie d'étudiants, le revenu déclaré, les frais de scolarité et l'allocation de subsistance. Bien que les programmes de prêts fédéral et provincial soient similaires, certains critères d'admissibilité diffèrent et on exige pour chacun une détermination séparée du montant du prêt.

Une fois que l'admissibilité est approuvée et que le montant du prêt est déterminé, les étudiants reçoivent des formulaires d'autorisation de prêt pour le Programme canadien de prêts aux étudiants ou pour les Prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, selon l'établissement postsecondaire et le programme d'études auquel ils sont inscrits. Dans les cas où les deux types de prêts étaient approuvés, ceux du programme canadien représentaient 60 pour 100 et ceux de la province, 40 pour 100. Les étudiants présentent leur formulaire à n'importe quel établissement financier participant et pourront emprunter jusqu'à concurrence du montant autorisé.

DÉTERMINATION DU MONTANT DES PRÊTS

L'Ontario est la seule province qui n'applique pas encore les critères d'évaluation des besoins du gouvernement fédéral révisés en 1994. Ces critères s'appuient sur des données fédérales récentes en matière d'allocation de subsistance pour évaluer les besoins de l'étudiant et déterminer le montant auquel il a droit. Les critères de vérification des besoins actuellement utilisés en Ontario ont été établis par le gouvernement fédéral en 1984.

3.06

En outre, avant 1993-1994, les étudiants recevaient une bourse d'études de l'Ontario avant de pouvoir obtenir un prêt, et l'aide financière était réduite ou refusée aux étudiants qui possédaient des biens réels ou personnels importants, notamment des comptes d'épargne, des placements et des propriétés de loisirs. Mais depuis que ces bourses ont été abolies en 1993-1994, les biens n'ont pas été inclus dans le calcul des prêts accordés.

La direction du ministère a expliqué que l'adoption des nouveaux critères avait été reportée en 1995-1996 parce que le gouvernement fédéral ne les avait pas mis au point à temps pour qu'on puisse les appliquer correctement et, en 1996-1997, à cause de la grève de la fonction publique. Le ministère compte revoir les critères d'évaluation des besoins et prendre en considération les biens pour les étudiants qui présenteront des demandes pour 1997-1998 et les années scolaires subséquentes.

Depuis 1995, le ministère met en doute les demandes des étudiants qui déclarent n'avoir aucun revenu, ni pour eux ni pour leur conjoint, considérant qu'ils peuvent difficilement subvenir à leurs besoins sans le moindre revenu. Les demandes des personnes qui déclarent de très faibles revenus ne sont cependant pas contestées. Nous avons par exemple décelé plus de 700 étudiants qui avaient déclaré des revenus globaux pour le ménage de moins de 1000 \$ sur leur formulaire de demande pour 1995-1996. Il serait bon d'établir un seuil de revenu plus approprié de façon à pouvoir exiger des explications avant l'approbation de la demande.

Recommandation

Pour faire en sorte que les montants des prêts soient correctement établis, le ministère devrait

- **mettre à jour ses critères d'évaluation des besoins afin d'utiliser des données fédérales plus récentes;**
- **prendre dûment en considération les biens de l'étudiant et de son conjoint dans le calcul des prêts accordés;**
- **exiger des explications des personnes qui déclarent des revenus pour elles-mêmes et leur conjoint inférieurs à un certain seuil.**

Réponse du ministère

À compter de l'année scolaire 1997-1998, nous utiliserons pour le calcul du montant des prêts fédéraux et provinciaux les critères d'évaluation des besoins du gouvernement fédéral, qui s'appuient sur diverses banques de données fédérales (par exemple, l'Enquête sur les dépenses des familles, les données de la Société canadienne d'hypothèques et de logement). Comme pour les prêts du programme fédéral, les biens de l'étudiant et de son conjoint seront pris en considération pour les prêts de l'Ontario. Des modifications en conséquence seront apportées au règlement 774 sur les prêts aux étudiants de l'Ontario.

Une analyse des données sur les revenus sera effectuée avant le début de l'année scolaire 1998-1999 afin de déterminer quel niveau de revenu déclaré demandera des explications de la part des étudiants, quelle est la procédure à adopter et quelles conséquences entraînera pour les étudiants la fausse déclaration de faibles revenus.

FRAIS DE GARDE D'ENFANTS

Les étudiants qui ont des enfants peuvent demander une aide supplémentaire pour les frais de garde d'enfants pendant leurs études. Pour l'année financière 1994-1995, les paiements pour frais de garde d'enfants s'élevaient à 14,7 millions de dollars et, pour 1995-1996, à 20,7 millions. Le ministère a distribué environ 34 pour 100 de ces sommes directement aux étudiants et le reste a été géré par les Bureaux de l'aide financière dans les établissements publics.

Nous avons constaté que les méthodes utilisées pour établir l'admission aux frais de garde d'enfants ne conviennent pas.

Avant l'année financière 1996-1997, le RAFEO accordait de l'aide pour la garde d'enfants sous forme de bourses. Les fonds étaient versés aux étudiants au début du semestre scolaire à condition qu'ils produisent ultérieurement des reçus pour les frais de garde réels. Le ministère procédait au recouvrement d'une portion substantielle de ces bourses, étant donné que plus de 50 pour 100 des étudiants avaient omis de produire des reçus. À ce moment-là, il n'existait pas de contrôle permettant d'annuler les subventions futures aux étudiants qui n'avaient pas produit de reçus. Au cours de notre vérification, le ministère a relevé une somme totale de 1,6 million de dollars à recouvrer pour l'année financière 1993-1994 et une partie de l'année financière 1994-1995, et était en train d'établir le montant des sommes à recouvrer pour le reste de l'année financière 1994-1995 et toute l'année financière 1995-1996.

En outre, pour les années financières 1994-1995 et 1995-1996, les étudiants n'étaient pas tenus de produire des documents démontrant qu'ils avaient la garde d'enfants. Le risque était donc plus grand, au cours de cette période, que des étudiants obtiennent des subventions à la suite de déclarations trompeuses.

Pour l'année financière 1996-1997, de nouvelles politiques ont été adoptées. D'abord, les étudiants doivent désormais produire pour chaque enfant un document attestant qu'ils en ont la garde, ensuite, on accorde maintenant des prêts plutôt que des subventions pour les deux premiers enfants et, enfin, on n'exige plus de reçus de frais de garde pour les deux premiers enfants.

Toutefois, le ministère rembourse les prêts de plus de 6 000 \$ pour deux semestres d'études en vertu du Programme d'exonération du remboursement des prêts, et les étudiants ayant des enfants obtiennent généralement des prêts supérieurs à ce montant. Compte tenu que les personnes ayant obtenu des prêts supplémentaires pour la garde d'enfants en seront vraisemblablement exonérés, nous croyons qu'il serait prudent de rétablir la politique exigeant la production de reçus pour tous les frais de garde.

3.06

Les contrôles étaient également insuffisants pour les 20 millions de dollars versés annuellement sous forme de bourses, dont les frais de garde d'enfants, administrés par les 37 Bureaux de l'aide financière dans les établissements postsecondaires. Par exemple, les rapports financiers soumis par les établissements n'ont pas été vérifiés ni rapprochés avec les livres comptables du ministère, et les étudiants qui ont reçu de l'aide n'étaient pas identifiés. En l'absence de tels contrôles, les risques d'effectuer en double des paiements pour frais de garde lorsque des conjoints ne fréquentent pas le même établissement et les risques de mauvaise utilisation des bourses par les établissements sont augmentés.

L'examen de dossiers obtenus des Bureaux de l'aide financière nous a également révélé qu'un grand nombre d'étudiants n'avaient pas produit de reçus pour les frais de garde avant l'année financière 1996-1997 et que, par conséquent, les subventions qui leur ont été accordées devraient être récupérées. Le ministère n'était pas en mesure d'indiquer si les Bureaux de l'aide financière renvoyaient ces cas au ministère afin qu'un processus de recouvrement soit amorcé.

Recommandation

Afin d'améliorer le contrôle des bourses et en particulier de l'aide financière visant les frais de garde d'enfants, le ministère devrait

- **revoir ses méthodes et ses contrôles afin de s'assurer qu'aucun paiement pour frais de garde d'enfants n'est versé sans présentation de reçus;**
- **établir des méthodes de rapport et de contrôle pour les bourses gérées par les Bureaux de l'aide financière des établissements postsecondaires.**

Réponse du ministère

Conjointement avec les établissements postsecondaires, le ministère a mis en application, pour l'année scolaire 1997-1998, des procédés faisant en sorte que les bourses pour frais de garde d'enfants ne soient accordées qu'aux étudiants qui produisent des reçus en bonne et due forme. La possibilité de vérifier auprès de Revenu Canada les dépenses relatives à la garde des enfants sera étudiée en 1997-1998.

Des méthodes assurant le compte rendu et le suivi, en ce qui concerne les fonds administrés par les Bureaux de l'aide financière, feront partie des ententes signées avec les établissements postsecondaires. Ceux-ci ont été avertis que des vérifications des pratiques d'administration des bourses de plusieurs d'entre eux auraient lieu en 1997-1998.

VÉRIFICATION DES REVENUS AUPRÈS DE REVENU CANADA

Des ententes de partage d'information avec Revenu Canada permettent au ministère de vérifier les revenus déclarés par les étudiants dans leur demande de prêt. Si des étudiants ayant sous-estimé leurs revenus sont détectés à temps, le ministère réduira le montant du

prêt auquel ils ont droit pour les périodes subséquentes ou réduira le montant d'exonération auquel ils ont droit.

Nous avons quelques réserves concernant le processus de vérification des revenus.

- Dans leur demande de prêt, les étudiants doivent indiquer le revenu gagné au cours des 16 semaines précédant le début de leurs études, information qui ne peut être vérifiée auprès du fisc. Le revenu de l'année précédente qui, lui, peut être vérifié, n'a pas été utilisé pour l'évaluation. Seuls le revenu des parents et celui du conjoint ont été vérifiés, ce qui aurait touché environ la moitié seulement des étudiants qui ont fait une demande. L'efficacité du processus de vérification du revenu est donc très limitée.
- Les vérifications ne sont pas faites en temps opportun. Par exemple, les vérifications du revenu pour les prêts accordés pendant les années financières 1993-1994 et 1994-1995 ont été faites en octobre 1996 et novembre 1996, respectivement. Elles ont permis de trouver environ 6,3 millions de dollars à recouvrer auprès des étudiants. Les retards de vérification du revenu ont obligé le ministère à faire appel à des procédures de perception, puisque la plupart des étudiants en cause n'étaient plus aux études et avaient même souvent déjà obtenu l'exonération d'une large portion de leur prêt.
- La récente vérification du revenu a également décelé environ 25 000 étudiants dont les prêts auraient dû être inférieurs d'au moins 1000 \$ au montant autorisé et une vingtaine dont les prêts auraient dû être évalués à 15 000 \$ de moins. Le ministère n'exige pas le remboursement immédiat des prêts lorsque les étudiants ont sous-estimé leurs revenus. Par conséquent, nous évaluons à plus de 600 000 \$ par an les intérêts que le ministère paie aux banques pour des prêts non admissibles.

Recommandations

Afin que l'utilisation des renseignements de Revenu Canada pour la vérification du revenu soit plus efficace, le ministère devrait

- **revoir ses critères d'évaluation des besoins afin d'y inclure la prise en compte et la déclaration du revenu de l'année précédente et du revenu des 16 semaines précédant le début des études;**
- **faire enquête dans les cas où il y a d'importantes différences entre les revenus déclarés à Revenu Canada et ceux déclarés au ministère et prendre des mesures plus sévères contre ces étudiants, par exemple exiger le remboursement immédiat des prêts ou, dans les cas flagrants de déclaration trompeuse, faire appel aux tribunaux.**

Afin d'éviter les risques de versements excédentaires en vertu du Programme d'exonération du remboursement des prêts, la vérification du revenu devrait se faire à un moment plus opportun et la remise de prêt ne devrait pas être autorisée tant qu'on n'a pas procédé à la vérification du revenu.

3.06

Réponse du ministère

Étant donné que le ministère a établi les critères d'évaluation du Régime de prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario en fonction des critères établis par Développement des ressources humaines Canada pour les prêts canadiens aux étudiants, conformément à la recommandation du vérificateur provincial, la modification de ces critères doit être négociée et élaborée avec ce ministère fédéral. Le ministère a demandé à Développement des ressources humaines Canada d'étudier la mise en oeuvre pour 1998-1999 de recommandations faites par le vérificateur provincial. Entre-temps, le ministère analyse des méthodes possibles pour évaluer le revenu annuel global en fonction des renseignements fournis par les étudiants sur les 16 semaines précédant le début des études et la période d'études.

À partir de 1997-1998, les étudiants dont les déclarations de revenu des années antérieures comportent d'importantes différences ne pourront obtenir de prêt tant qu'ils n'auront pu expliquer ces différences ou qu'ils n'auront pas remis les sommes reçues à tort dans les années antérieures. Le ministère travaille en collaboration avec le Bureau des conseillers législatifs afin de déterminer dans quelles circonstances on devrait avoir recours aux tribunaux. Des modifications à l'actuel règlement sur les prêts aux étudiants de l'Ontario seront présentées au Comité permanent des règlements de l'Assemblée législative. Si ces modifications sont approuvées, elles donneront au ministère une plus grande autorité pour percevoir les sommes dues et intenter des poursuites contre les étudiants qui ont frauduleusement obtenu des prêts du RAFEO.

Le ministère a adopté des méthodes pour que la vérification du revenu soit faite régulièrement chaque année. À compter de 1997-1998, les paiements en vertu du Programme d'exonération du remboursement des prêts ne seront pas effectués tant que les étudiants n'auront pas consolidé les prêts et que les revenus déclarés n'auront pas été vérifiés auprès de Revenu Canada.

MESURES SUPPLÉMENTAIRES DE VÉRIFICATION

Il existe plusieurs autres sources d'information électroniques qui pourraient être utilisées pour vérifier les renseignements fournis par les étudiants sur les formulaires de demande. Par exemple, le couplage de données peut être possible avec

- l'officier de l'état civil, afin de vérifier les renseignements relatifs aux enfants et à l'état matrimonial;
- le bureau d'émission des permis de conduire et d'enregistrement des véhicules automobiles, afin de vérifier les adresses;
- les dossiers d'inscription dans les collèges et universités afin de vérifier la catégorie d'étudiants et le programme.

En outre, depuis les changements apportés aux lois régissant l'aide sociale le 1^{er} août 1996, la plupart des étudiants inscrits dans des établissements postsecondaires se voient refuser l'aide sociale et, par conséquent, font une demande au RAFEO. Le couplage de données avec le ministère des Services sociaux et communautaires aiderait à déceler les cas d'étudiants ayant obtenu des prêts et de l'aide sociale.

Recommandation

Afin d'améliorer les contrôles de l'admissibilité et la vérification des besoins, le ministère devrait évaluer les coûts et avantages du couplage de données avec d'autres banques de données.

Réponse du ministère

En avril 1997, le ministère de l'Éducation et de la Formation et le ministère des Services sociaux et communautaires ont signé une entente d'échange de données afin d'établir combien d'étudiants reçoivent en même temps des prêts aux étudiants et de l'aide sociale.

Le ministère étudiera la possibilité de couplage avec d'autres banques de données en 1997-1998.

GESTION FINANCIÈRE

Les contrôles internes concernant les paiements nous ont paru moins que satisfaisants. Nous avons noté de nombreuses possibilités d'améliorer l'efficacité du traitement et de réduire les coûts grâce à une meilleure information et à de meilleurs procédés. Nous avons signalé au ministère les faiblesses énumérées ci-après et lui avons fait en outre plusieurs observations et recommandations moins importantes en vue d'améliorer les contrôles, les opérations et la comptabilité internes, ainsi que pour réduire les coûts.

ENTENTES ET PROCÉDURES AVEC LES ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS

Au 28 février 1997, plus de 150 000 documents étaient en souffrance parce que les systèmes de traitement automatisé avaient rejeté les documents qui contenaient des erreurs. Le personnel doit étudier les raisons de ces erreurs, qui occasionnent des pertes de temps puisqu'il faut souvent communiquer avec l'établissement financier ou l'établissement postsecondaire afin d'obtenir des renseignements supplémentaires. Le ministère surveillait le nombre de documents en souffrance, mais l'arriéré a augmenté de façon constante pendant un certain temps sans qu'on établisse de calendrier pour le réduire à des proportions plus acceptables. Les arriérés de documents retardent généralement les paiements aux établissements financiers.

En novembre 1996, lorsqu'une banque a demandé au ministère d'utiliser les numéros d'assurance sociale des étudiants pour comparer sa banque de données sur les prêts avec celle du RAFEO, la nécessité d'établir de nouvelles façons de procéder avec les

3.06

établissements a paru évidente. L'analyse a en effet indiqué que plus de 2 000 prêts ne concordaient pas et que 5 000 autres n'avaient pas été traités par le RAFEO à cause d'erreurs.

Le ministère travaille à augmenter les échanges de renseignements et transactions automatisés avec les établissements financiers, ce qui permettra de réaliser des économies de traitement et de réduire les écarts entre les dossiers du RAFEO et ceux des établissements financiers. Dans le but de soutenir ces efforts, le ministère procède à l'installation de nouveaux ordinateurs en 1997, au coût approximatif de 800 000 \$, de même qu'à d'autres initiatives de réduction des coûts. Il espère ainsi réduire de 2,6 millions de dollars les coûts annuels du programme à partir de 1997-1998.

Lorsque les ordinateurs actuels ont été achetés en 1991, leur acquisition était justifiée en partie par les économies envisagées de l'échange électronique de données avec les établissements financiers. Bien que les changements intervenus en 1991 aient contribué à réduire de 47 \$ à 27 \$ le coût du traitement des demandes au cours des cinq dernières années, l'échange de données avec les banques n'a jamais vu le jour. Il n'existe pas d'ententes officielles avec les établissements financiers qui définissent clairement les rôles et responsabilités, ni de calendrier prévoyant la mise en oeuvre de l'échange électronique de données en vue d'obtenir les avantages recherchés.

Les établissements financiers reçoivent des directives administratives et un bulletin périodique qui leur indique les marches à suivre, mais des ententes officielles aideraient à préciser les responsabilités de plus en plus nombreuses qui leur reviennent dans l'exécution du programme et dont ils doivent rendre compte. Par exemple, le ministère exige des établissements financiers qu'ils obtiennent et conservent la documentation produite par les anciens étudiants qui demandent une aide en vertu du Programme d'exemption du paiement d'intérêts. Afin d'aider les débiteurs qui éprouvent momentanément des difficultés financières, le ministère paiera les intérêts sur leurs prêts pendant une période allant de six à 18 mois. Au cours de l'année financière 1996-1997, ces paiements s'élevaient à environ 4,9 millions de dollars. Étant donné que les établissements financiers profitent de ce programme en recevant des intérêts continus sur les prêts, les responsabilités et obligations doivent être clairement établies afin d'éviter que des débiteurs profitent de l'exemption sans y avoir droit.

Recommandation

Afin d'améliorer l'efficacité du traitement des paiements et de rendre officielle la relation avec les établissements financiers, le ministère devrait

- **définir des plans, des calendriers et des obligations afin de réduire les arriérés à des proportions plus acceptables;**
- **négocier des ententes officielles avec les établissements financiers concernant la mise en oeuvre des nouvelles dispositions d'échange électronique de données et établir clairement les attentes relatives à l'exécution du programme;**
- **vérifier auprès des établissements financiers dans quelle mesure les avantages découlant du système proposé d'échange électronique de données sont obtenus.**

Réponse du ministère

Le ministère a maintenant établi des plans visant l'élimination des arriérés existants avec les principaux prêteurs. Compte tenu des importants changements aux systèmes que nécessite ce travail, tant pour le ministère que pour les prêteurs, il s'agira d'un projet en plusieurs étapes dont la réalisation complète est prévue pour la fin de l'année 1998.

En 1997-1998, dans le cadre des négociations et des ententes envisagées avec les prêteurs relativement à un Programme de remboursement du prêt en fonction du revenu, le ministère signera des ententes officielles avec les prêteurs définissant clairement les façons de faire, les rôles, les responsabilités et les calendriers d'exécution. Ces ententes prévoiront également des indicateurs de rendement qui permettront de cerner et de quantifier les avantages de l'échange électronique de données.

FAIBLESSES DU SYSTÈME DE PAIEMENTS

La vérification de différents types d'opérations de paiement nous a permis de constater que de nombreux contrôles fonctionnaient bien. Toutefois, nous avons relevé différents moyens d'améliorer l'information utilisée dans le calcul et le contrôle des paiements.

- Deux systèmes distincts de banques de données sont utilisés pour l'administration du RAFEO : l'un pour traiter les demandes et approuver les nouveaux prêts, l'autre pour l'administration des prêts, y compris les paiements aux banques. Nous avons remarqué d'importantes différences entre ces banques de données, attribuables au fait que la mise à jour de l'information est effectuée séparément dans chaque système. Par exemple, une comparaison électronique des données contenues dans les deux systèmes a permis de relever environ 15 000 divergences, et ce, principalement à cause du moment où ont été faites les mises à jour dans chaque système. On a notamment relevé des différences dans les dates servant au calcul de l'intérêt et des remises de prêt.

Les Bureaux de l'aide financière modifient directement à partir de leur ordinateur en ligne les renseignements dans leur banque servant à l'administration des demandes de prêts, notamment pour inscrire l'abandon des cours. La base de données servant à l'administration des prêts n'est mise à jour que lorsque le ministère reçoit la documentation des Bureaux de l'aide financière. Nous avons cependant constaté des retards dans le compte rendu et le traitement d'environ 30 pour 100 des abandons de cours dans les établissements postsecondaires, certains pouvant aller de six à 12 mois.

- Les formulaires d'autorisation de prêt pour les régimes de l'Ontario et du Canada permettent aux étudiants d'obtenir des prêts des établissements financiers jusqu'à concurrence des montants autorisés. La plupart des étudiants obtiennent des prêts pour le montant complet, mais certains empruntent des sommes inférieures. Bien que les établissements financiers soient tenus d'informer le ministère des montants empruntés pour les prêts de l'Ontario et les prêts canadiens, environ la moitié d'entre eux seulement fournissent ce renseignement pour les prêts canadiens. En l'absence de cette donnée, le système d'administration des prêts calcule les paiements d'exonération en

3.06

fonction du montant autorisé dans le cas des prêts du Canada et du montant réel dans celui des prêts de l'Ontario. Nous estimons que les paiements en trop effectués à cause de cette méthode s'élèvent à environ 5 millions de dollars par an.

- En vertu des règlements, seuls les étudiants qui prennent des dispositions avec leur établissement financier en vue du remboursement du prêt ont droit à une exonération. Pourtant, nous avons estimé à environ 4 millions de dollars par an les sommes versées à des établissements financiers au titre de l'exonération pour des étudiants qui n'avaient pas pris de dispositions avec l'établissement et étaient en défaut de paiement. Cette situation tient à ce que le ministère, pour des raisons d'efficacité, permet aux banques de demander automatiquement des paiements d'exonération six mois après que les étudiants ont terminé leurs études. De toute manière, les banques auraient obtenu les 4 millions en vertu de la garantie de remboursement des prêts. Le ministère a tenté de percevoir auprès des étudiants seulement le moindre montant après le paiement d'exonération. Comme ces étudiants n'avaient pas droit à l'exonération du remboursement de leur prêt, les défauts de paiement déclarés ont été sous-évalués et les paiements d'exonération, surévalués.

Recommandation

Pour faire en sorte que les paiements versés aux établissements financiers soient justes, le ministère devrait

- **relever et corriger les différences dans les renseignements importants contenus dans ses deux principales banques de données et étudier les façons d'intégrer ses deux banques afin d'éviter les divergences à l'avenir;**
- **veiller à obtenir les renseignements complets sur les montants réels que les étudiants ont reçus en vertu des prêts canadiens;**
- **veiller à ce que les systèmes et les méthodes de traitement des paiements d'exonération soient conformes à la loi.**

Le ministère devrait aussi obtenir les montants réels des prêts canadiens accordés au cours des trois dernières années afin de relever et de récupérer les versements excédentaires au titre de l'exonération.

Réponse du ministère

Le ministère entend intégrer la banque de données du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario et les banques de données administratives du régime de Prêts aux étudiantes et étudiants de l'Ontario dans le cadre des travaux en cours visant une meilleure coordination de l'administration du régime de prêts avec les établissements financiers. Ce projet devrait être réalisé d'ici la fin de 1998.

Le ministère travaillera de près avec les prêteurs lorsqu'ils modifieront leurs systèmes informatiques afin que les transferts de données soient appropriés pour le calcul des paiements d'exonération.

À compter de 1997-1998, les paiements en vertu du Programme d'exonération du remboursement des prêts seront effectués conformément au règlement sur les prêts aux étudiants de l'Ontario (par exemple, uniquement lorsque tous les revenus auront été vérifiés et que les étudiants auront consolidé le remboursement de leurs prêts).

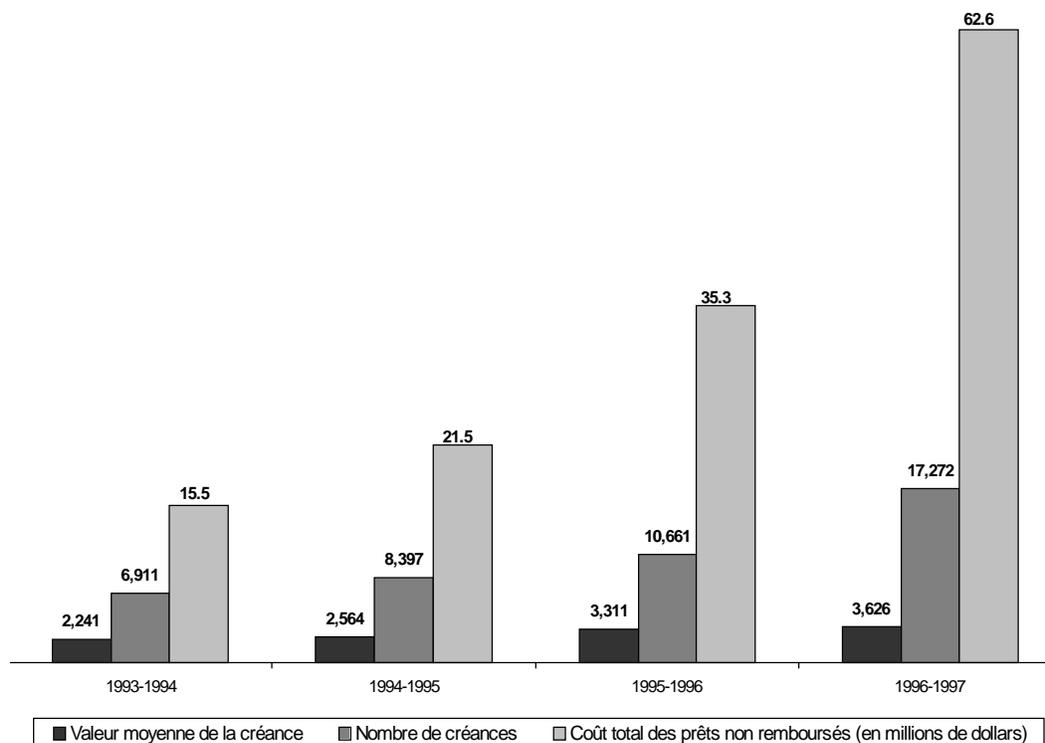
Le ministère travaillera aussi en collaboration avec le gouvernement fédéral et les prêteurs afin d'obtenir les renseignements sur la valeur réelle des prêts canadiens négociés par les étudiants eux-mêmes.

PRÊTS ÉTUDIANTS NON REMBOURSÉS

ASCENSION DU COÛT DES PRÊTS ÉTUDIANTS NON REMBOURSÉS

L'augmentation récente du portefeuille des prêts étudiants, due à l'abolition du Régime de bourses d'études de l'Ontario, à une plus forte demande et à l'octroi de prêts plus élevés, a aussi entraîné une augmentation considérable des paiements versés aux établissements financiers pour les étudiants qui sont en défaut de paiement de leur prêt, comme le montre le graphique ci-dessous.

Défaut de paiement des prêts étudiants



Source : Ministère de l'Éducation et de la Formation

Cette tendance à la hausse va vraisemblablement se poursuivre, à moins que des mesures de recouvrement efficaces viennent réduire le taux de carence de paiement. Nous avons relevé plusieurs secteurs qui pourraient être améliorés. Nous les décrivons ci-dessous.

MESURES DE RECOUVREMENT

Les retards dans le traitement des créances et l'amorce de mesures de recouvrement réduisent les chances de succès auprès des débiteurs en défaut. Le 19 novembre 1996, le Conseil des ministres a approuvé le recours à des agences de recouvrement privées, pour remplacer le Service central de recouvrement du Secrétariat du Conseil de gestion, en vue de procéder au recouvrement de toutes les dettes exigibles par la province, y compris les prêts étudiants non remboursés. On ne prévoyait pas toutefois de choisir d'agences de recouvrement des prêts étudiants avant la fin de mars 1997.

Il y a eu un grave ralentissement de l'activité de recouvrement des prêts étudiants au cours de la dernière année, surtout en raison du fait que le Service central de recouvrement a subi une diminution de personnel de 50 pour 100 et n'a plus accepté de nouveaux prêts à recouvrer à partir de mai 1996.

3.06

État des comptes en recouvrement au 31 octobre 1996

Lieu des créances	Nombre de créances	Valeur des créances	Mesures de recouvrement
Service central de recouvrement	31 000	55 millions \$	Activité minimale pendant la dernière année
Ministère	10 000	30 millions \$	Retournées par le Service central de recouvrement - aucune activité de recouvrement
Ministère	4 000	14 millions \$	Non traitées - aucune activité de recouvrement
Total	45 000	99 millions \$	

Source : Service central de recouvrement et ministère de l'Éducation et de la Formation

Ni le Service central de recouvrement ni le ministère n'ont pu nous fournir de renseignements fiables sur les résultats antérieurs de recouvrement de prêts étudiants non remboursés.

TAUX DE CARENCE DE PAIEMENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS POSTSECONDAIRES

Les établissements postsecondaires qui offrent des programmes d'enseignement et de stages de moindre qualité et dont les normes d'admission sont moins sévères contribuent au non-remboursement des prêts. Le ministère n'a toutefois que récemment pris des mesures pour recenser les établissements dont les étudiants présentent un taux élevé de défaut de paiement. Une analyse effectuée au milieu de l'année 1996 par le ministère a révélé que ces taux variaient entre 5 et 50 pour 100 selon les établissements. En outre, la gestion du programme confirmait que les taux étaient nettement inacceptables dans

certain établissements. Tous les établissements ont été avisés de leur taux de carence de remboursement des prêts et on leur a demandé de prendre les mesures nécessaires pour réduire ces taux. Le ministère prévoit contrôler ces taux encore dans les prochaines années.

Aucune sanction n'a cependant été imposée aux établissements en cause. Ailleurs, notamment en Alberta et aux États-Unis, on refuse à ces établissements de participer aux programmes de prêts aux étudiants si leur taux de carence excède 25 pour 100. De plus, certains programmes américains d'aide financière aux étudiants interdisent la participation des établissements à but lucratif si plus de 85 pour 100 de leurs revenus sont tirés de ces programmes. On présume en fait que si les établissements d'enseignement offrent des programmes et des services de qualité, ils devraient être en mesure de tirer un pourcentage raisonnable de leurs revenus d'autres sources.

Bien que le ministère calcule déjà les taux d'étudiants inscrits dans les universités et les collèges qui demandent de l'aide financière, il ne le fait pas pour les étudiants inscrits dans les quelque 250 écoles privées d'enseignement professionnel agréées. Le ministère ne reçoit pas les statistiques relatives à l'inscription nécessaires pour établir ces taux de façon précise. Ces renseignements devraient être exigés comme une condition d'admissibilité au RAFEO.

PRATIQUES ADOPTÉES AILLEURS

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la province garantit entièrement les prêts de l'Ontario. En conséquence, les établissements financiers sont moins portés à prendre des mesures de recouvrement rigoureuses avant de réclamer le paiement d'un prêt non remboursé. Le temps écoulé avant de présenter la demande de paiement réduit aussi les chances de recouvrement du gouvernement. En outre, les moyens d'action du ministère se sont limités aux mesures de recouvrement normales et à l'exclusion des étudiants fautifs des programmes d'aide financière à l'avenir.

Ailleurs, on a instauré des mesures plus sévères afin de réduire les risques de non-remboursement des prêts étudiants ainsi que les coûts qui y sont associés. Voici quelques exemples :

- D'autres provinces et le gouvernement fédéral ont réalisé d'importantes économies en payant les établissements financiers pour assumer tous les risques de non-remboursement et la responsabilité du recouvrement. On paie à l'établissement financier une prime de risque en fonction d'un pourcentage des sommes empruntées et les étudiants doivent payer un taux d'intérêt légèrement supérieur. Étant donné que les prêts de l'Ontario dépassent les 750 millions de dollars par an et que le taux de défaut de remboursement avant les mesures de recouvrement est d'environ 15 pour 100, les possibilités d'économie découlant d'une telle entente sont considérables dans la mesure où l'on peut négocier une prime de risque inférieure au taux de carence de paiement.
- Le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec peuvent compenser le défaut de paiement grâce aux remboursements d'impôt sur le revenu du débiteur défaillant. Cette méthode de recouvrement n'a cependant pas fait l'objet d'une entente entre le gouvernement de l'Ontario et Revenu Canada.
- D'autres mesures de recouvrement sont aussi utilisées en certains endroits, notamment le recours aux tribunaux et le rapport aux agences d'évaluation du crédit.

3.06

- Aux États-Unis, dans certains programmes d'aide financière aux étudiants, les débiteurs défaillants sont légalement tenus de faire connaître leur adresse, ce qui facilite le recouvrement des créances. Afin de réduire le taux de carence de paiement, ces programmes obligent également les maisons d'enseignement à offrir aux étudiants, au début et à la fin de leurs études, une séance d'information officielle afin qu'ils comprennent bien leurs obligations à l'égard de leurs dettes.
- En Australie, on a instauré en 1989 un programme intitulé «Higher Education Contribution Scheme» administré par l'intermédiaire du régime fiscal. Les étudiants remboursent leurs prêts en fonction d'un pourcentage de leur revenu imposable chaque année, à partir du moment où un seuil de revenu imposable est atteint. Depuis lors, de tels programmes de remboursement en fonction du revenu ont été instaurés en Suède, au Royaume-Uni, en Nouvelle-Zélande et aux États-Unis.

La nouvelle loi fédérale sur la faillite et l'insolvabilité constitue une mesure qui devrait réduire les pertes liées au non-remboursement des prêts puisqu'elle interdit aux étudiants d'inclure dans les dettes acquittées leurs prêts étudiants pendant qu'ils sont encore aux études ou qu'ils ont terminé depuis moins de deux ans.

Recommandation

Afin de réduire les pertes découlant du défaut de remboursement des prêts étudiants, le ministère devrait

- **veiller à ce que des systèmes soient en place pour traiter rapidement les créances et transférer sans délai les comptes en souffrance à des agences privées de recouvrement, une fois qu'elles auront été choisies;**
- **étudier les solutions adoptées ailleurs pour améliorer le taux de recouvrement ainsi que pour réduire les risques de non-remboursement des prêts étudiants et les coûts qui y sont associés.**

Réponse du ministère

Le ministère va officialiser et rationaliser les méthodes de transfert des comptes en souffrance des établissements financiers aux agences privées de recouvrement. Ces méthodes seront élaborées et formulées dans les ententes officielles avec les établissements financiers.

Le ministère va recenser et instaurer les meilleures pratiques adoptées ailleurs afin d'améliorer les mesures de recouvrement et de réduire les coûts associés au défaut de remboursement des prêts étudiants.

Le gouvernement fédéral a accepté de collaborer avec l'Ontario pour instaurer un processus permettant de recouvrer les sommes en souffrance dues au gouvernement de la province eu égard à l'aide financière aux étudiants (par exemple, prêts non remboursés, bourses payées en trop) par l'intermédiaire des remboursements d'impôt sur le revenu. On s'attend à ce que cette mesure prenne effet pour l'année d'imposition 1997.

Notre recherche nous laisse croire que d'autres provinces et territoires, ainsi que l'Ontario, ne pourront négocier de prime de risque aussi favorable avec les établissements financiers à l'avenir. Le moyen le plus efficace de réduire le risque de non-remboursement et les coûts qui y sont reliés serait d'établir un programme de remboursement de prêts en fonction du revenu. Le ministère travaille activement à cette option en collaboration avec le ministère des Finances de l'Ontario, Développement des ressources humaines Canada et les établissements financiers. On s'attend à ce qu'un programme de cet ordre soit accessible en Ontario en septembre 1998.

Réponse du Service central de recouvrement

Le Service central de recouvrement subit à l'heure actuelle d'importants changements. Il évolue vers un nouveau modèle de fonctionnement qui suppose l'abandon de son rôle d'«agent de recouvrement» au profit de celui de «gestionnaire du processus de recouvrement». On confiera ainsi aux agences de recouvrement privées la totalité de l'activité de recouvrement.

De même, en collaboration avec le ministère des Finances, on a mis au point un plan d'action intérimaire pour recouvrer les prêts non remboursés (18 000 comptes, 64 millions de dollars en mai 1997) dans la région de Thunder Bay. En avril 1997, le Service central de recouvrement comptait dans son système environ 20 000 comptes de prêts étudiants, totalisant 43,7 millions de dollars. Lorsque le nouveau service de gestion du recouvrement sera en fonction et que des ententes auront été signées avec les agences privées, ces comptes leur seront acheminés.

En novembre 1996, le Service central de recouvrement a conclu des ententes avec quatre agences de recouvrement privées dans le cadre du Projet pilote de recouvrement des comptes en souffrance afin de recouvrer des comptes de dettes radiés, dont 6000 prêts étudiants totalisant 18,4 millions de dollars.

Le Service central de recouvrement fait également partie du Projet gouvernemental de recouvrement des comptes client, axé sur l'amélioration de la gestion de la trésorerie et l'augmentation des revenus tirés du recouvrement des comptes à recevoir en souffrance et des comptes radiés.

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

Chaque année, le ministère publie dans son *Document d'information sur le Budget des dépenses* l'envergure de l'aide financière dispensée aux étudiants ainsi que le nombre de demandes traitées et approuvées et le montant global des sommes accordées. Cette information ne permet cependant pas d'évaluer l'efficacité du programme ni l'exécution du plan d'activités du RAFEO. Or peu de mesures ont été adoptées pour permettre cette

3.06

évaluation, et on ne fait pas de rapport public sur celles qui existent. Par exemple, les délais et les coûts d'exécution du traitement des demandes, ainsi que les résultats de la vérification du revenu eu égard à l'admissibilité et des activités de recouvrement, sont des mesures qui démontreraient mieux l'efficacité du service et de son administration.

Il existe aussi de nombreux indicateurs que le ministère devrait utiliser et qui serviraient à montrer le lien entre ses programmes d'aide financière aux étudiants et les autres politiques gouvernementales à l'égard de l'enseignement postsecondaire, notamment les politiques visant le financement et les frais de scolarité, qui touchent la part des étudiants au coût de l'enseignement postsecondaire. Voici quelques exemples de tendances qui devraient être observées et dont on devrait rendre compte : proportion entre l'aide financière aux étudiants et les frais de scolarité; proportion d'étudiants qui demandent de l'aide financière selon le type d'établissement (université, collège, école professionnelle privée); croissance du portefeuille de prêts; dettes financières des étudiants de l'Ontario comparativement à d'autres provinces et à d'autres pays; et taux de carence de remboursement des prêts. Tous ces renseignements du RAFEO n'ont pas été rendus publics depuis la publication de son dernier rapport annuel, pour l'année financière 1987-1988, alors qu'ailleurs, au moins une partie de ces renseignements est rendue publique annuellement.

Recommandations

Afin de mieux respecter l'obligation de rendre compte, le ministère devrait adopter des mesures du rendement et faire régulièrement rapport sur ces mesures en vue d'évaluer l'efficacité du Régime d'aide financière aux étudiantes et aux étudiants de l'Ontario et l'exécution des plans d'activités.

Afin de faciliter l'élaboration de politiques et la prise de décisions, le ministère devrait également rendre compte des liens entre les programmes d'aide financière aux étudiants et les autres politiques gouvernementales, et ce en comparaison avec ce qui se fait ailleurs.

Réponse du ministère

Dans le cadre de l'élaboration de son plan d'activités, le ministère met au point des mesures du rendement afin d'évaluer le Régime d'aide financière aux étudiantes et aux étudiants de l'Ontario en 1997-1998. À l'avenir, le ministère fera rapport à ce sujet à l'Assemblée législative provinciale.