

Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE)

Renseignements généraux	
Ministère responsable	Développement des ressources humaines Canada
Partenaires	<p>Les principaux partenaires qui participent à l'exécution du programme – les provinces et le Yukon – établissent l'admissibilité des étudiants aux prêts d'après des lignes directrices fédérales et désignent les établissements d'enseignement postsecondaire. Font exception le Québec, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut, qui se sont désengagés de ce programme.</p> <p>Depuis le début du programme, en 1964, plusieurs institutions financières y ont participé à titre d'abord de prêteurs garantis, puis, de 1995 à 2000, à titre de prêteurs à partage de risque.</p> <p>Le 1^{er} décembre 2000, deux fournisseurs de services du secteur privé, Edulinx et BDP, ont été choisis pour le versement des fonds, la gestion des ententes de prêts et la perception des remboursements.</p>
Date d'entrée en vigueur	La première loi établissant le Programme canadien de prêts aux étudiants est entrée en vigueur en septembre 1964.
Date d'expiration	En vigueur
Site web	Des renseignements généraux sur le Programme canadien de prêts aux étudiants peuvent être consultés à http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans . Les étudiants emprunteurs peuvent trouver d'autres renseignements à http://www.cibletudes.ca/ .
Objet	<p>Objet du Programme canadien de prêts aux étudiants : favoriser l'accès aux études postsecondaires par les personnes qui ont des besoins financiers reconnus, en réduisant les obstacles financiers à l'aide de prêts et de bourses d'études, et s'assurer que les Canadiens ont une occasion d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour participer à l'économie et à la société.</p> <p>Depuis 1964, le PCPE a aidé plus de 3,16 millions d'étudiants à faire des études postsecondaires, grâce à plus de 17,1 milliards de dollars en prêts subventionnés.</p>

<p>Rôles et contributions</p>	<p>Par l'intermédiaire du Programme canadien de prêts aux étudiants, le gouvernement du Canada conçoit des politiques relatives aux critères d'admissibilité, à la gestion des comptes pendant les études et au remboursement des prêts. Il fournit aux étudiants emprunteurs de l'information sur le marché du travail, l'enseignement postsecondaire et le financement d'études postsecondaires, en plus de coordonner l'exécution du programme de prêts directs, tout en gérant les portefeuilles de prêts à partage de risque et de prêts garantis.</p> <p>Les provinces participantes s'occupent du processus « primaire » d'approbation des demandes de prêts faites par leurs étudiants respectifs. Elles doivent donc établir l'admissibilité des étudiants, évaluer leurs besoins financiers, émettre les certificats de prêt et désigner les établissements de la province que les étudiants peuvent fréquenter avec l'aide du Programme canadien de prêts aux étudiants. Les deux ordres de gouvernement participent à l'établissement et à l'approbation des documents et des outils de communication pertinents.</p> <p>Le gouvernement fédéral et les provinces collaborent afin d'améliorer la coordination des programmes de prêts aux étudiants et d'établir un service appelé « un étudiant, un prêt ».</p> <p>Afin d'améliorer la coordination des prêts aux étudiants, les gouvernements du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario ont conclu des ententes bilatérales d'harmonisation en 1999. Les efforts d'harmonisation ont été retardés lorsque le gouvernement du Canada a entrepris la transition vers le financement direct du Programme canadien de prêts aux étudiants.</p> <p>Suite à la transition vers le financement direct des prêts aux étudiants, le PCPE a commencé à négocier des ententes d'intégration. Les ententes d'intégration administrative avec les provinces simplifieront beaucoup le traitement des prêts aux étudiants grâce à la rationalisation de l'exécution. Les étudiants obtiendront ainsi des renseignements faciles à comprendre et ils profiteront d'un point de contact unique, de méthodes de remboursement simplifiées et de mesures intégrées d'aide au remboursement. Deux ententes d'intégration ont été signées avec l'Ontario et la Saskatchewan respectivement pendant l'été de 2001. Les négociations avec plusieurs provinces se poursuivront en 2001-2002.</p> <p>Le Programme canadien de prêts aux étudiants participe à deux forums fédéraux, provinciaux et territoriaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Conseil des ministres de l'Éducation du Canada (CMEC), formé en 1967, est le mécanisme par lequel les ministres de l'Éducation se consultent sur des questions d'intérêt commun, représentent le Canada sur la scène internationale, assurent les relations avec divers ministères fédéraux et collaborent avec d'autres organismes nationaux du secteur de l'éducation. • Le Comité consultatif intergouvernemental sur l'aide financière aux étudiants (CCIAFE) est un forum multilatéral établi en 1987 afin de favoriser les consultations permanentes sur l'élaboration des politiques et des programmes. Les participants représentent les directeurs de tous les programmes canadiens d'aide aux étudiants.
-------------------------------	--

Ressources	
Financement	<p>Chaque année, 370 000 prêts d'une valeur globale de 1,7 milliard de dollars sont consentis aux étudiants. Le budget annuel du Programme canadien de prêts aux étudiants s'établit à quelque 900 millions de dollars, en plus du montant des prêts consentis.</p> <p>Compte tenu de la mise en œuvre du financement direct, le programme devra gérer les prêts étudiants auparavant gérés par des institutions financières.</p>
Suivi et rapports	<p>Le suivi des renseignements se fait par l'intermédiaire des factures, des données du NAR, des certificats et des prêts négociés.</p> <p>Le programme recueille actuellement des données sur le remboursement des prêts. Auparavant, il incombait aux établissements financiers participants de recueillir ces données. Les fournisseurs de services devraient fournir des renseignements détaillés sur les activités antérieures des comptes et des emprunteurs.</p> <p>Les données personnelles ne sont pas publiques. Toutefois, le rapport annuel du PCPE comprend des données globales sur le rendement du portefeuille de prêts.</p>
Mesures et rapports	
Répercussions	<p>Le Programme canadien de prêts aux étudiants a conçu, aux termes de l'Initiative de gestion des programmes, un cadre de gestion et de responsabilité axé sur les résultats qui sera mis en œuvre à partir de 2001-2002.</p> <p>Principales répercussions à court terme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offrir une aide financière aux étudiants canadiens qui en ont besoin pour faire des études postsecondaires. • Assurer aux emprunteurs une transition transparente entre les arrangements de prêts à partage de risque avec les institutions financières et les nouveaux arrangements de financement direct. • S'assurer que les étudiants puissent étudier dans la province ou le pays de leur choix. <p>Principales répercussions à long terme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecter l'engagement du gouvernement en matière d'accessibilité. • Faire en sorte que le prêt soit une expérience positive. • Favoriser une meilleure connaissance du programme. • Veiller au rendement, à l'intégrité et à la responsabilité du programme. <p>Mesure et évaluation des principales répercussions</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mise en œuvre du système de gestion du versement et du remboursement des prêts par un ou plusieurs fournisseurs de services sera terminée avant la prochaine année scolaire (août 2001). • Établissement d'un service de l'intégrité du programme, qui sera chargé de faire le suivi du rendement du programme et du portefeuille de prêts et d'établir des méthodes permettant d'évaluer les conséquences de

	<p>diverses stratégies de gestion des défauts de remboursement.</p> <p>Résultats prévus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelque 370 000 prêts seront consentis à des étudiants à temps plein ou partiel dans le besoin pendant l'année scolaire 2001-2002. • La perception des prêts en cours auprès de 630 000 personnes actuellement en situation de défaut de remboursement se poursuivra. • Un contrat sera conclu avec un ou plusieurs fournisseurs de services qui seront chargés du versement et de la gestion de tous les prêts aux étudiants à temps plein, dans le cadre d'un régime de financement direct. <p>Renseignements sur la performance relatifs aux répercussions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les renseignements sur les prêts consentis sont actuellement fournis par les provinces et les institutions financières, et ils le seront désormais par les fournisseurs de services. • À l'avenir, les fournisseurs de services communiqueront périodiquement au Programme canadien de prêts aux étudiants des renseignements détaillés sur les prêts consentis, les niveaux de service et le rendement du portefeuille de prêts. L'augmentation des renseignements disponibles permettra au Programme canadien de prêts aux étudiants de produire des rapports plus exhaustifs.
Indicateurs	<p>Preuves de rendement à l'égard des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les fournisseurs de services devront établir et remettre des rapports périodiques, conformément aux modalités de l'énoncé de travail. Ces rapports comprendront des renseignements sur la satisfaction des clients, le volume des services fournis et l'état du portefeuille de prêts. • Le Programme tiendra des réunions périodiques avec les représentants des provinces et les principaux organismes partenaires afin d'étudier les questions relatives au programme et d'élaborer des recommandations permettant d'accroître l'efficacité des ententes de service. • Conformément aux ententes d'harmonisation conclues avec les provinces, les contrats de responsabilisation prévoient des rapports sur les indicateurs de rendement relatifs aux niveaux d'emprunt, à l'accès, aux taux de réussite des programmes d'études, à l'endettement des étudiants et aux taux de défaut de remboursement. Il reste encore à définir la méthode de présentation des rapports prévus par ces ententes. • Le gouvernement fédéral recueille auprès de chaque province des renseignements sur le nombre d'emprunteurs touchés par des politiques particulières, comme la vérification de la solvabilité et l'exemption d'intérêt ou l'allégement de la dette, et ces renseignements sont ensuite communiqués aux provinces de façon globale. <p>Preuves de rendement à l'égard des répercussions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Statistiques sur le défaut de remboursement : Les institutions financières (les fournisseurs de services, à l'avenir) fournissent des renseignements sur l'état des prêts, et le programme calcule les taux de défaut de remboursement. • Aptitude du programme à promouvoir l'accès aux études : Des statistiques sur les indicateurs seront recueillies conformément aux modalités des ententes d'harmonisation (contrats de responsabilisation).

	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports mensuels des provinces précisant le nombre de demandeurs, le nombre de demandes approuvées et le montant de l'aide. • Conservation et analyse de données sur l'exemption d'intérêt, le financement des intérêts et le recouvrement des prêts en défaut, selon divers facteurs démographiques. • Conservation et analyse de données sur les taux de défaut de remboursement par institution. • L'énoncé de travail du fournisseur de services comprendra de nouvelles mesures du rendement en matière de service à la clientèle, entre autres le nombre obligatoire de communications avec les emprunteurs et l'évaluation continue de la satisfaction des clients par rapport à des normes établies.
Indicateurs comparables	<p>Le gouvernement fédéral et les provinces ont toujours comparé leurs renseignements et leurs résultats à l'égard du rendement de leurs programmes respectifs d'aide aux étudiants. Les ententes d'intégration avec les provinces viseront à définir des indicateurs communs relatifs aux niveaux de rendement et aux évaluations.</p> <p>L'énoncé de travail des fournisseurs de services a été établi avec la collaboration des provinces. Certaines d'entre elles devront rédiger des énoncés de travail comparables pour leurs propres programmes d'aide aux étudiants.</p> <p>Le Comité consultatif intergouvernemental sur l'aide financière aux étudiants (CCIAFE) est un forum pratique pour le partage de renseignements sur le financement des études au Canada, sur les tendances et sur les problèmes nouveaux.</p> <p>Les États-Unis et d'autres pays appuient actuellement un programme de financement direct de l'aide aux étudiants dont le Programme canadien de prêts aux étudiants s'est inspiré pour concevoir le financement direct des prêts aux étudiants.</p> <p>L'entente d'harmonisation et l'énoncé de travail seront des documents publics et pourront être obtenus en s'adressant respectivement au Programme canadien de prêts aux étudiants et au Conseil du Trésor (site Web de TPSGC).</p> <p>Indicateur social Statistique Canada conserve des données empiriques sur les niveaux d'instruction des Canadiens et l'incidence des études sur le revenu, les possibilités d'emploi des nouveaux diplômés, etc. Les services d'analyses socio-économiques et des politiques du Programme canadien de prêts aux étudiants utilisent ces renseignements pour analyser l'évolution des besoins des clients et la nécessité de modifier les politiques et la législation.</p>

<p>Évaluation/ évaluations de tierces parties</p>	<p>Les fournisseurs de services feront l'objet d'une surveillance continue, de vérifications de la conformité et de vérifications comptables périodiques conformément aux modalités de l'énoncé de travail. Une nouvelle section du Programme canadien de prêts aux étudiants coordonne les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • évaluation complète des risques opérationnels et méthodologiques de chacun des sept services du PCPE (en vigueur); • vérification du contrôle des opérations de prêt (Conseils et Vérification Canada – du 1^{er} mars au 1^{er} octobre 2001); • vérification des factures des fournisseurs de services (vérifications continues de l'optimisation des ressources et de la conformité); • vérification des normes de service (fournisseurs de services, provinces et PCPE); • vérification de l'intégrité des systèmes (sécurité et intégrité des données) des principaux partenaires (provinces, fournisseurs de services, PCPE, DRHC, TPSGC). <p>Si les provinces concluent également des contrats avec les mêmes fournisseurs de services afin d'assurer l'exécution de leur programme d'aide, des mesures seront prises pour collaborer avec les provinces afin de partager des pratiques exemplaires et de faire des vérifications de conformité conjointes.</p>
<p>Partage de l'information et pratiques exemplaires</p>	<p>Des réunions semestrielles interactives sont tenues avec les représentants des ministères provinciaux de l'Éducation afin d'étudier des questions nouvelles et de partager des pratiques exemplaires.</p> <p>Le Groupe consultatif national sur l'aide financière aux étudiants (GCNAFE) a été constitué en 1987 afin de permettre au gouvernement fédéral d'étudier des questions pertinentes avec des associations d'étudiants, des établissements d'enseignement et des administrateurs de l'aide aux étudiants et d'obtenir leur participation à la conception des politiques et à l'exécution du programme.</p> <p>Les ministres provinciaux de l'Éducation (CMEC) tiennent des réunions spéciales pour étudier des questions d'intérêt commun. Les comptes rendus de ces réunions sont des documents à diffusion interne qui visent à encourager la libre circulation de l'information entre les parties.</p>

<p>Publication de rapports</p>	<p>Les renseignements sur le rendement sont disponibles auprès des services à la clientèle du programme et dans le site Web du Programme canadien de prêts aux étudiants, à http://www.cibletudes.ca/.</p> <p>Des réunions semestrielles interactives sont tenues avec les principaux partenaires, dont des associations d'étudiants et des établissements d'enseignement (GCNAFE), ainsi que les provinces (CCIAFE et CMEC), afin d'étudier des questions relatives au rendement et de nouvelles initiatives.</p> <p>Des renseignements sur le programme et sur le rendement sont compris chaque année dans le Budget principal des dépenses, le RPP et le rapport ministériel sur le rendement (RMR), ainsi que dans le rapport annuel du Programme canadien de prêts aux étudiants. Le rapport annuel sera modifié en raison de l'établissement des prêts directs qui doivent faire l'objet de rapports fondés sur le cadre de gestion et de responsabilité axé sur les résultats établi pour le programme et de diverses autres initiatives relatives au programme (prêts garantis, à risque partagé et directs).</p> <p>Les méthodes de collecte de données et de rapports sur la relation entre l'aide financière aux étudiants et le niveau d'instruction sont actuellement à l'étude et seront mises en œuvre de concert avec les gouvernements provinciaux.</p>
<p>Participation des Canadiens</p>	
<p>Mécanismes en vue d'assurer la participation des citoyens à l'établissement des priorités sociales et à l'examen des répercussions</p>	<p>La participation officielle des organismes d'étudiants, des associations d'administrateurs de l'aide financière aux étudiants et des représentants des établissements d'enseignement, dans le cadre des réunions du Groupe consultatif national sur l'aide financière aux étudiants (GCNAFE), permet au Programme canadien de prêts aux étudiants de maintenir des relations étroites avec les principaux partenaires. Tous les participants collaborent à l'établissement d'un ordre du jour avant la tenue de ces réunions avec des associations représentatives. Les représentants des étudiants et des établissements d'enseignement peuvent également présenter leurs idées et des questions sur les politiques fédérales dans le cadre d'un forum de discussion libre.</p> <p>Les réunions semestrielles avec les provinces ont été associées à d'importantes rencontres spéciales portant sur des sujets précis et elles contribuent à l'efficacité de la surveillance des priorités et des enjeux actuels relatifs à l'aide financière aux étudiants et à l'endettement des étudiants.</p> <p>Le Programme canadien de prêts aux étudiants continue d'appliquer une stratégie de consultations continues avec les principaux groupes de partenaires, entre autres les provinces, les étudiants, les établissements d'enseignement et les administrateurs de l'aide aux étudiants, afin de partager, recueillir et communiquer des renseignements.</p>

Mécanismes d'information du public	Voir ci-dessus.
Engagements en matière de services	
Accessibilité des critères d'admissibilité au public	<p>Des trousse d'information conjointes (comme des brochures et des dépliants) expliquant la façon d'obtenir l'aide fédérale et provinciale aux étudiants sont préparées de concert avec les provinces et distribuées partout au Canada par l'intermédiaire des établissements d'enseignement et de sites Web.</p> <p>Le site Web Ciblétudes diffuse au grand public des renseignements sur tous les volets des programmes d'aide aux étudiants.</p>
Existence et disponibilité des engagements en matière de services	<p>L'énoncé de travail des fournisseurs de services comprend des normes de rendement particulières relatives au versement des prêts et à la gestion des comptes.</p> <p>L'application de ces normes fera l'objet d'une surveillance afin de s'assurer que chaque fournisseur de services se conforme à l'énoncé de travail.</p>
Mesures et publication de rapports	<p>Les fournisseurs de services seront tenus de présenter des rapports périodiques sur leur rendement réel par rapport aux niveaux de service cibles.</p> <p>Ces rapports seront publics, sans doute dans le site Web du Programme canadien de prêts aux étudiants (à déterminer).</p>
Appels et plaintes	
Existence, disponibilité et communication des mécanismes	<p>Les lois pertinentes comprennent des procédures d'appel officielles quant à l'admissibilité au programme. Les provinces traitent les appels relatifs à l'évaluation des besoins. Le Programme canadien de prêts aux étudiants s'occupe des appels relatifs à la réadaptation, aux handicaps permanents et à la vérification de la solvabilité.</p> <p>Les clients pourront en appeler de mesures prises par les fournisseurs de services auprès du Programme canadien de prêts aux étudiants. Les modalités d'appel seront précisées dans les lettres envoyées aux étudiants et seront appliquées par les bureaux provinciaux qui établissent l'admissibilité.</p> <p>Le programme appuie un service à la clientèle de grande capacité qui pourra traiter des questions, des plaintes et des problèmes particuliers, entre autres les questions de nature générale et les problèmes de remboursement. L'établissement d'un centre d'appels n'est qu'un des moyens permettant au grand public de communiquer avec le Programme canadien de prêts aux étudiants. On peut y ajouter la correspondance, le courrier électronique et les visites en personne. Les employés du service à la clientèle traitent aussi bien de questions simples que de cas extrêmement difficiles. Le numéro du centre d'appels et l'adresse électronique sont communiqués par l'intermédiaire du site Web du Programme canadien de prêts aux étudiants et à l'aide de documents d'information.</p>

	<p>En ce qui concerne la prestation des services par le fournisseur de services, l'énoncé de travail stipulera que ce dernier devra adresser toutes les questions litigieuses aux représentants du service à la clientèle du Programme canadien de prêts aux étudiants.</p>
<p>Suivi et publication de rapports</p>	<p>Le représentant du service à la clientèle du Programme canadien de prêts aux étudiants fait le suivi du règlement des plaintes et de la résolution des problèmes à l'aide du système de gestion des cas.</p> <p>Aux termes de l'énoncé de travail du fournisseur de services, ce dernier sera tenu d'assurer la surveillance des plaintes et des griefs reçus et de faire le suivi des modalités de règlement. Il devra envoyer périodiquement au programme des statistiques sur ces questions.</p> <p>À l'exception des réunions périodiques des partenaires, il n'y a actuellement aucun projet de publication de rapports sur les plaintes et les appels des citoyens. Le projet de relations externes prévu dans le cadre du système de financement direct permettra de faire le suivi des tendances en matière de satisfaction des citoyens.</p>
<p>Mobilité</p>	
<p>Existence de mesures</p>	<p>Il n'y a aucune exigence en matière de résidence associée au Programme canadien de prêts aux étudiants. Celui-ci est transférable partout au Canada.</p>