



**Le Programme d'aide financière
aux étudiants du Nunavut —
Ministère de l'Éducation**



**Bureau du vérificateur général du Canada
Office of the Auditor General of Canada**

Tous les travaux de vérification dont traite le présent rapport ont été menés conformément aux normes pour les missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Même si le Bureau a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses vérifications, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.

Le rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

This document is also available in English.



Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

À l'honorable Président de l'Assemblée législative du Nunavut,

J'ai l'honneur de vous transmettre mon rapport sur le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut du ministère de l'Éducation destiné à l'Assemblée législative du Nunavut, conformément aux dispositions de l'article 48 de la *Loi sur le Nunavut*.

La vérificatrice générale du Canada,

A handwritten signature in black ink that reads "Sheila Fraser".

Sheila Fraser, FCA

OTTAWA, le 6 juin 2007

Table des matières

Points saillants	1
Introduction	5
Modalités du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut	5
Objet de la vérification	7
Observations et recommandations	7
Gouvernance du Programme	7
Le Ministère doit assortir le Programme d'une orientation et d'objectifs clairs	9
Le Programme ne comporte pas de politiques ni de lignes directrices pour éclairer les décisions des employés	10
Évaluation des demandes et versement de l'aide	13
L'éducation postsecondaire est mal définie	13
Les autres sources de financement des étudiants ne sont pas officiellement communiquées	15
Un mécanisme centralisé pour faire appel serait une source d'information précieuse	16
Les contrôles financiers et de gestion	17
Les allocations sont versées en temps voulu et leur montant est exact	17
Les allocations de déplacement versées aux étudiants doivent être revues et surveillées	18
Les allocations versées en trop aux étudiants doivent être consignées en dossier et gérées	19
Il faut améliorer les méthodes de classement des dossiers pour faciliter l'accès à l'information	20
Les dossiers des étudiants ne sont pas vérifiés	21
Les systèmes de gestion de l'information assurant la gestion du Programme	22
La gestion de l'information est incomplète et ne se fait pas en temps opportun	22
La gestion des prêts aux étudiants	24
La gestion des prêts aux étudiants a grand besoin d'être améliorée	24
L'évaluation, la communication et l'utilisation des résultats du Programme	26
Le Ministère dispose de peu d'information sur les résultats	26
L'Assemblée législative n'obtient pas toutes les informations nécessaires sur les résultats du Programme	27
Conclusion	28
À propos de la vérification	30



Le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut — Ministère de l'Éducation

Points saillants

Objet Le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut constitue le principal mécanisme d'aide financière directe accordée aux étudiants du Nunavut pour financer leurs études postsecondaires. Ce programme, qui est administré par le ministère de l'Éducation du Nunavut, accorde avant tout des subventions, mais aussi des prêts (5,6 millions de dollars et 470 000 \$ respectivement en 2005-2006) aux résidents du Nunavut qui poursuivent des études dans des établissements d'enseignement postsecondaire. Les types d'aide accordés varient, selon que le demandeur, à titre de résident du Nunavut, est ou non bénéficiaire de l'*Accord sur les revendications territoriales du Nunavut*.

Nous avons examiné si les activités réalisées dans le cadre du Programme étaient conformes à la *Loi sur l'aide financière aux étudiants* et à ses règlements. Nous avons aussi examiné les méthodes de planification et de gestion appliquées par le Ministère pour exécuter le Programme et la manière dont il mesure les résultats obtenus et fait rapport à cet égard.

Pertinence L'éducation est un élément important pour atteindre plusieurs des objectifs énoncés dans l'*Accord sur les revendications territoriales du Nunavut*. Dans son rapport final sur l'Accord, intitulé *Le projet Nunavut*, le juge Thomas Berger a écrit ce qui suit : « Pour les Inuits, l'arrivée du développement industriel, associé à la possibilité de la perte des ressources traditionnelles, révèle qu'il est important que les Inuits devraient être en mesure de s'équiper eux-mêmes par l'éducation et la formation pour l'emploi. » Il a constaté que les études postsecondaires ouvriront les portes de l'emploi dans le secteur privé et qu'elles contribueront à alléger les coûts que représentent pour le Nunavut le manque à gagner dans les revenus, l'assistance sociale et le recrutement hors du territoire. De plus, le rapport du juge Berger indique que le recrutement de résidents locaux est avantageux pour l'économie du Nunavut — en effet, des études montrent que les employés inuits recrutés localement occupent leur poste presque deux fois plus longtemps que les travailleurs non inuits recrutés dans le Sud.

L'amélioration des perspectives économiques du Nunavut s'accompagne d'un accroissement de la demande en personnel qualifié dans tous les secteurs. De plus, si l'on veut atteindre les objectifs définis à l'article 23 de l'*Accord sur les revendications territoriales du Nunavut*, il faudra recruter davantage d'employés inuits au sein de l'administration publique pour que leur nombre soit proportionnel à la population inuite. Or, ces emplois exigent généralement un diplôme d'études postsecondaires. C'est donc dire que la formation et l'éducation sont essentielles pour façonner l'avenir économique du territoire.

L'aide financière permet de faire des études qui seraient inaccessibles autrement. Le Programme a été mis sur pied pour faire en sorte que le manque de ressources financières ne soit pas un obstacle de taille à l'éducation postsecondaire. En tant qu'outil principal d'aide directe aux étudiants de niveau postsecondaire, le Programme joue un rôle déterminant pour améliorer l'accès aux études postsecondaires.

Constatations

- En dépit des deux examens réalisés et des adaptations apportées au Programme, le gouvernement n'a pas défini d'objectifs ni de stratégies claires pour celui-ci. Il est donc difficile de savoir si le Programme obtient les résultats escomptés.
- Le guide du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut est destiné aux étudiants et il constitue, avec la *Loi sur l'aide financière aux étudiants* et ses règlements, un document clé pour le personnel chargé d'évaluer les demandes, de décider de l'admissibilité des étudiants et de verser l'aide. Par ailleurs, ce guide ne couvre pas tous les volets du Programme et il diffère des règlements à certains égards. Faute de lignes directrices fonctionnelles, il est difficile pour le personnel de savoir ce qu'il doit faire dans ces cas-là. Cela veut donc dire que différents employés pourraient, en étudiant les mêmes renseignements, prendre des décisions différentes au sujet des demandes et de l'aide pertinente, en fonction de leur jugement personnel et de leur bon gré. Par conséquent, certaines activités du Programme ne sont pas conformes à la *Loi* et à ses règlements.
- Le guide prévoit que les étudiants, pour pouvoir bénéficier du Programme, doivent fréquenter un établissement d'enseignement postsecondaire agréé. À l'instar de la *Loi* et de ses règlements, il ne définit cependant pas ce qui constitue des études postsecondaires. Dans un peu plus de 21 p. 100 des dossiers que nous avons examinés, les étudiants étaient inscrits à un établissement non agréé, ou s'ils étaient inscrits à un établissement agréé, ils

suivaient un programme d'études qui ne nécessitait pas comme préalable un diplôme d'études secondaires ou son équivalent (une condition de formation préalable normale pour suivre des études postsecondaires). Étant donné que cet élément clé du Programme n'est pas défini, des étudiants pourraient recevoir une aide qui ne leur est pas destinée.

- Pour les demandes d'aide financière aux étudiants du Nunavut que nous avons examinées, les dossiers ont été traités en temps opportun et le montant de l'aide correspondait à celui calculé lors de l'évaluation des dossiers. Cependant, certains dossiers contenaient des erreurs dans le versement des allocations de déplacement; d'autres indiquaient que les étudiants avaient reçu des allocations en trop, mais ils ne contenaient aucun renseignement pour étayer cette affirmation; et certains étudiants se sont fait rembourser des frais qui n'étaient pas admissibles. De plus, les méthodes de classement des dossiers ne permettent généralement pas d'appuyer les décisions prises par le personnel et elles rendent difficile la localisation de renseignements donnés.
- Les systèmes de gestion de l'information ne permettent de surveiller efficacement ni le Programme ni ses opérations financières. Ainsi, le principal système renfermant les renseignements sur les étudiants et l'aide qu'ils reçoivent n'échange pas d'informations avec les trois autres systèmes qui servent à gérer le Programme. Les renseignements doivent être saisis manuellement dans ces systèmes, ce qui crée un dédoublement des efforts et augmente le risque d'erreurs ainsi que la probabilité que les rapports à la direction contiennent des contradictions. De plus, l'établissement de rapports actualisés exige un temps considérable et une main-d'œuvre importante.
- L'information sur le rendement recueillie et communiquée à l'Assemblée législative ne concerne que les étudiants qui ont fait une demande et participent au Programme. Étant donné que le ministère de l'Éducation n'a pas défini d'objectifs ni de stratégies claires pour le Programme et qu'il n'a pas établi les résultats attendus, ni le Ministère ni l'Assemblée législative ne peuvent dresser un tableau complet sur l'efficacité du Programme ou sur la manière dont les résultats sont évalués.

Réaction du Ministère. Le Ministère souscrit au rapport et aux recommandations qui y sont formulées. Dans sa réponse à chacune des recommandations, le Ministère indique les mesures qu'il a prises, celles qu'il va prendre ou celles qu'il envisage de prendre.

Introduction

Modalités du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut

1. Au Canada, les prêts et l'aide financière aux étudiants de niveau postsecondaire sont généralement accordés par le gouvernement fédéral, sauf dans le cas du Québec, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, qui ont décidé de ne pas participer au Programme canadien de prêts aux étudiants. Le Nunavut a choisi de gérer les fonds qu'il reçoit du gouvernement fédéral.
2. Le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut constitue le principal mécanisme d'aide financière aux étudiants de niveau postsecondaire à temps complet du Nunavut. Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a cédé ce programme au Nunavut au moment où celui-ci est devenu un territoire distinct. Le Programme a été créé aux termes de la *Loi sur l'aide financière aux étudiants*.
3. Le guide du Programme est un manuel qui a été conçu par le ministère de l'Éducation. Il donne au public des informations sur le Programme et en décrit les objectifs, à savoir :
 - garantir que les besoins financiers ne constituent pas un obstacle à la poursuite d'études postsecondaires;
 - promouvoir l'excellence en reconnaissant la réussite et en encourageant et en aidant les étudiants du Nunavut à se réaliser pleinement.

Ce programme aide les étudiants à payer leurs frais de scolarité, leurs déplacements, leurs manuels scolaires et leurs frais de subsistance.

4. Selon les règlements établis en vertu de la *Loi*, pour être admissible au Programme, un étudiant doit être un résident du Nunavut inscrit à un programme d'études postsecondaires à temps complet d'au moins 12 semaines et qui est donné dans un établissement d'enseignement postsecondaire supérieur agréé. Les étudiants qui répondent à ces critères ont droit à une aide financière s'ils sont inscrits à des cours totalisant au moins 60 p. 100 des crédits requis pour une période d'études normale, même pendant un seul semestre par année. Le guide du Programme précise que les étudiants inscrits à des cours totalisant 60 p. 100 d'une période d'études normale doivent réussir tous leurs cours pour continuer de recevoir une aide dans le cadre du Programme, alors que ceux qui sont inscrits à tous les cours d'une période d'études normale doivent réussir 60 p. 100 de leurs cours.

5. Le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut relève du ministère de l'Éducation. Il est géré à partir d'Arviat, qui reçoit des directives d'Iqaluit. La Direction de l'éducation permanente et de l'enseignement postsecondaire assure la mise en œuvre du Programme. Celui-ci est doté d'un budget d'environ 6,1 millions de dollars par année, ce qui comprend les sommes reçues du gouvernement fédéral au titre du financement de remplacement. Étant donné que le Nunavut a choisi de ne pas participer au Programme canadien de prêts aux étudiants, le territoire reçoit, conformément à la formule de financement de remplacement, un paiement forfaitaire du gouvernement fédéral. Pour 2005-2006, le Nunavut a reçu au total 470 000 \$ en vertu de cette formule.

6. Le Programme accorde des subventions (5,6 millions de dollars), des prêts (470 000 \$) et des bourses (8 250 \$). Il a versé au total 6,1 millions de dollars en 2005-2006. L'aide accordée aux étudiants varie selon que les demandeurs sont des bénéficiaires de l'*Accord sur les revendications territoriales du Nunavut* ou des résidents du Nunavut, mais qui ne bénéficient pas de l'Accord. Les bourses sont octroyées aux étudiants en fonction de leurs résultats scolaires.

7. Les bénéficiaires de l'Accord peuvent recevoir une subvention de base. Les autres résidents du Nunavut qui ont fréquenté une école au Nunavut pendant au moins trois ans peuvent aussi recevoir cette subvention de base. Celle-ci comprend une allocation de 1 250 \$ par semestre pour couvrir les frais de scolarité et autres et des allocations pour couvrir les frais de déplacement. Les bénéficiaires de l'Accord peuvent aussi recevoir une subvention supplémentaire de 200 \$ par semestre pour payer les manuels scolaires et une allocation mensuelle de subsistance qui varie entre 825 \$ et 2 280 \$.

8. Le Programme prévoit l'octroi de trois types de prêts aux étudiants : le prêt principal, le prêt accessoire et le prêt basé sur l'évaluation des besoins. Le prêt principal est un prêt à remboursement conditionnel octroyé aux étudiants non bénéficiaires de l'Accord, qui résident depuis au moins trois ans au Nunavut. Les étudiants peuvent bénéficier d'un prêt principal pour couvrir les dépenses relatives à une année d'études postsecondaires pour chaque tranche de trois années de résidence au Nunavut. Le remboursement du prêt est conditionnel : l'étudiant bénéficie d'une remise de dette de 750 \$ par tranche de trois mois de résidence au Nunavut après qu'il a réussi 60 p. 100 de son programme d'études. Le prêt accessoire, qui doit être remboursé en entier, est octroyé aux résidents du Nunavut qui ne peuvent bénéficier ni d'une subvention ni d'un prêt principal. Enfin, le prêt basé sur l'évaluation des besoins, qui est offert à tous les résidents du Nunavut,

est remboursable et est modulé en fonction des besoins financiers des étudiants. Ce prêt ne peut dépasser 165 \$ par semaine. Les étudiants doivent commencer à rembourser leurs prêts au plus tard le dernier jour du septième mois suivant la fin de leurs études.

9. La pièce 1 présente de l'information détaillée sur les types d'aide financière qui sont mis à la disposition des étudiants dans le cadre du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut.

Objet de la vérification

10. Nous avons vérifié le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut en vue de déterminer si des contrôles financiers et de gestion efficaces avaient été mis en place pour exécuter le Programme. Nous avons voulu savoir si le ministère de l'Éducation avait défini des orientations précises pour le Programme, s'il avait mesuré les résultats obtenus par le Programme et s'il avait communiqué ces résultats aux cadres supérieurs et à l'Assemblée législative. Nous avons aussi vérifié si les activités du Programme étaient menées conformément à la *Loi sur l'aide financière aux étudiants* et à ses règlements.

11. Notre vérification n'a pas porté sur d'autres programmes qui favorisent les études postsecondaires, notamment les bourses accordées par la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

12. La section intitulée **À propos de la vérification**, à la fin du chapitre, fournit d'autres détails sur les objectifs, l'étendue, la méthode et les critères de la vérification.

Observations et recommandations

Gouvernance du Programme

13. La *Loi sur l'aide financière aux étudiants* et ses règlements forment les assises du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut. Le ministère de l'Éducation est chargé de définir et de mettre en œuvre les politiques et les directives qui régissent le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut. Il est aussi chargé d'appliquer les critères qui servent à déterminer l'admissibilité des étudiants au Programme. Nous nous attendions à ce que les politiques et les directives soient conformes à la *Loi* et à ses règlements afin d'en assurer le respect.

Pièce 1 Aide financière aux étudiants

Groupe de bénéficiaires	Catégorie d'aide	Allocations
Étudiant bénéficiaire de l'Accord du Nunavut (résident du Nunavut)	Subvention de base	<ul style="list-style-type: none"> Frais de scolarité : maximum de 1 250 \$ par semestre Allocations de déplacement
	Subvention supplémentaire	<ul style="list-style-type: none"> Manuels scolaires : 200 \$ par semestre Allocations de subsistance (en fonction de la situation d'emploi de l'époux (de l'épouse), du conjoint (de la conjointe) et du nombre d'enfants)
	Prêt basé sur l'évaluation des besoins	<ul style="list-style-type: none"> Selon les besoins financiers Maximum de 165 \$ par semaine Doit être remboursé
Étudiant non bénéficiaire de l'Accord du Nunavut (qui a déjà fréquenté l'école au Nunavut)	Subvention de base	<ul style="list-style-type: none"> Frais de scolarité : maximum de 1 250 \$ par semestre (une année de subvention pour chaque période de fréquentation scolaire de trois ans) Allocations de déplacement
	Prêt principal	<ul style="list-style-type: none"> 3 200 ou 4 400 \$ par année (pour chaque période de résidence de trois ans au Nunavut) Remise de prêt en fonction de la résidence dans le Nord après avoir réussi 60 % des études
	Prêt basé sur l'évaluation des besoins	<ul style="list-style-type: none"> Selon les besoins financiers Maximum de 165 \$ par semaine Doit être remboursé
Étudiant non bénéficiaire de l'Accord du Nunavut (qui n'a jamais fréquenté une école au Nunavut)	Prêt principal	<ul style="list-style-type: none"> 3 200 \$ par année (pour chaque période de résidence de trois ans au Nunavut) Remise de prêt en fonction de la résidence dans le Nord après avoir réussi 60 % des études
	Prêt accessoire Accordé aux étudiants qui n'ont pas droit à un prêt principal	<ul style="list-style-type: none"> 4 400 \$ par année Doit être remboursé
	Prêt basé sur l'évaluation des besoins	<ul style="list-style-type: none"> Selon les besoins financiers Maximum de 165 \$ par semaine Doit être remboursé

Outre l'aide décrite ci-dessus, les étudiants peuvent bénéficier d'une bourse fondée sur leurs résultats scolaires et leur niveau d'études. Le montant des bourses varie entre 500 \$ et 1 500 \$ par an.

Les bourses d'études sont accordées en fonction de la note moyenne de l'étudiant.

Source : Ministère de l'Éducation du Nunavut.

Le Ministère doit assortir le Programme d'une orientation et d'objectifs clairs

14. En 1999, après l'accession du Nunavut au statut de territoire, le gouvernement du Nunavut a repris le programme d'aide financière aux étudiants directement du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, qui a continué de gérer le programme jusqu'en 2001. Des travaux ont alors été effectués pour mettre en œuvre le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut. Nous nous attendions, en 2006, à ce que le gouvernement du Nunavut ait déterminé si le Programme répondait aux besoins des Nunavummiut et à ce qu'il soit assorti d'orientations et d'objectifs clairs. Le gouvernement a effectué deux examens du Programme, mais aucun d'entre eux ne mettait l'accent sur les objectifs. Nous avons constaté que les principes, les valeurs et les résultats attendus du Programme n'étaient pas énoncés avec précision.

15. En 2002, le ministère de l'Éducation a effectué un examen du Programme, qui était surtout axé sur l'aide financière offerte aux étudiants. Cet examen a abouti à de nombreuses recommandations, dont certaines auraient nécessité des modifications à la *Loi* et à ses règlements. Le gouvernement n'a adopté que la recommandation prévoyant l'augmentation des allocations de subsistance en vertu du Programme. En 2004, le Ministère a effectué un autre examen visant à déterminer si l'information contenue dans le guide du Programme était conforme à l'information présentée dans la *Loi sur l'aide financière aux étudiants* et ses règlements. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas fait de suivi des recommandations formulées dans ces deux examens.

16. Le Ministère est conscient que les besoins des étudiants de niveau postsecondaire du Nunavut diffèrent de ceux des étudiants du reste du Canada. Seulement 25 p. 100 des étudiants du Nunavut obtiennent un diplôme d'études secondaires, et un pourcentage encore plus faible poursuit des études postsecondaires. Le niveau de scolarité de la plupart des Nunavummiut est inférieur à la moyenne nationale, car le Nunavut a instauré un système éducatif officiel il y a 50 ans seulement. Auparavant, la plupart des résidents avaient peu de possibilité de fréquenter l'école, voire aucune. L'enseignement jusqu'à la fin du secondaire (douze ans de scolarité) n'est assuré sur l'ensemble du territoire que depuis 1986.

17. L'amélioration des perspectives économiques du Nunavut s'accompagne d'un accroissement de la demande en personnel qualifié dans tous les secteurs. De plus, si l'on veut atteindre les objectifs définis à l'article 23 de l'*Accord sur les revendications territoriales du Nunavut*, il faudra recruter davantage d'employés inuits au sein de l'administration

publique pour que leur nombre soit proportionnel à la population inuite. Or, ces emplois exigent généralement un diplôme d'études postsecondaires. C'est donc dire que la formation et l'éducation sont essentielles pour façonner l'avenir économique du territoire.

18. Dans son Plan d'activités de 2006-2007, le Ministère affirme qu'il compte examiner la *Loi sur l'aide financière aux étudiants*, ses règlements, les politiques et les lignes directrices dans le but d'obtenir l'assurance que le Programme est mis en œuvre avec efficacité et dans le respect de l'obligation de rendre des comptes. Mais lors de notre vérification, il n'avait pas encore commencé cet examen et nous n'avons trouvé aucun plan concret en ce sens.

19. **Recommandation :** Le ministère de l'Éducation devrait, dans le cadre de l'examen qui est prévu, clairement définir une orientation et des objectifs pour le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut et mettre en place un processus d'examen régulier pour obtenir l'assurance qu'ils répondent toujours aux besoins du Nunavut.

Réponse du Ministère. Le Ministère appuie cette recommandation. Il a préparé une ébauche de l'ensemble des buts et objectifs du programme. Cette ébauche porte notamment sur l'établissement de résultats mesurables, leur examen continu et leur évaluation, les niveaux de services ainsi que les contrôles internes et externes.

Le Programme ne comporte pas de politiques ni de lignes directrices pour éclairer les décisions des employés

20. Nous nous attendions à ce que le Ministère ait des processus acceptables pouvant garantir que les demandes d'aide des étudiants sont traitées de manière satisfaisante. De plus, nous nous attendions à ce qu'il y ait des politiques et des lignes directrices sur les modalités d'application des règlements et de mise en œuvre du Programme. Des politiques et des lignes directrices de ce genre sont généralement définies à l'interne. Elles aident les employés chargés du Programme à prendre des décisions éclairées et assurent l'uniformité au sein du Programme.

21. Nous avons constaté que le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut n'est pas assorti de politiques ni de lignes directrices pouvant être consultées par les employés qui se posent des questions au sujet des modalités du Programme. Hormis la *Loi* et ses règlements, le document clé mis à leur disposition est le guide du Programme, rédigé à l'intention des étudiants. Or, le guide ne porte que sur certains volets du Programme et l'information sur d'autres volets n'est pas conforme aux règlements. Étant donné que les

employés éprouvent des difficultés à interpréter les règlements et le guide du Programme, ils se fient à leur propre jugement et à des pratiques officieuses pour étudier les dossiers et accorder l'aide financière.

22. Des directives sont parfois données par courrier électronique, mais elles ne sont pas conservées en dossier dans un système central pour en faciliter la consultation ultérieure. Les employés nous ont expliqué qu'ils consultaient leurs superviseurs ou leurs collègues lorsqu'ils avaient des questions. Nous avons toutefois constaté qu'il y avait un grand nombre d'employés en congé autorisé et que le service chargé du Programme à Arviat avait recours de façon importante à des sous-traitants. Dans de telles conditions, il est difficile de se fier à la mémoire institutionnelle pour uniformiser les processus décisionnels et assurer la conformité à la *Loi* et à ses règlements.

23. En 2004, le ministère de l'Éducation a examiné les règlements sur l'aide financière aux étudiants et le guide du Programme. Il a alors relevé un certain nombre d'incohérences. Au moment de notre vérification, ces incohérences n'avaient pas encore été toutes réglées. La latitude qui, dès lors, est laissée aux employés pour ce qui est d'interpréter ou d'apprécier les règles entrave considérablement les efforts du Ministère visant à assurer la conformité des activités du Programme à la *Loi* et à ses règlements. On trouvera à la pièce 2 des exemples d'incohérences entre les règlements et le guide du Programme.

24. Nous avons aussi constaté que des interprétations erronées des règlements ont parfois abouti à des décisions qui ne respectaient pas l'esprit des règlements. Par exemple, nous avons relevé un cas où un étudiant qui avait réussi 60 p. 100 de ses cours avait été placé en période de probation parce que sa moyenne était inférieure à 60 p. 100. Selon les règlements, l'aide financière peut prendre fin si le rendement de l'étudiant est insatisfaisant. De plus, selon le guide, un étudiant bénéficiant du Programme qui poursuit des études à temps plein doit réussir au moins 60 p. 100 de ses cours pour pouvoir bénéficier d'une aide l'année scolaire suivante. Cependant, selon l'interprétation donnée au guide du Programme, un étudiant devait conserver une moyenne de 60 p. 100 durant le semestre.

25. Nous avons, par ailleurs, relevé un cas où l'exigence prévoyant le remboursement de l'aide reçue n'avait pas été appliquée uniformément à tous les étudiants qui avaient abandonné leurs études. Ainsi, un étudiant a dû rembourser les allocations de déplacement, les allocations au titre des frais de scolarité et des manuels scolaires ainsi que les allocations de subsistance versées depuis le début du semestre,

Pièce 2 Écarts entre les règlements et le guide du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut

Résidence

Pour avoir droit à l'aide financière aux étudiants du Nunavut, un étudiant doit être un résident du Nunavut depuis au moins 12 mois. Les règlements et le guide du Programme prévoient quelques exceptions au critère de résidence. Une des exceptions prévues dans le guide, à savoir les raisons médicales, n'est pas inscrite dans les règlements.

Aide reçue d'autres organisations

Le guide du Programme restreint les autres sources d'aide aux organisations pour lesquelles le Ministère a approuvé un parrainage conjoint, alors que les règlements ne prévoient pas de telles limites. De plus, les règlements, contrairement au guide, exigent que les étudiants communiquent le montant de l'aide financière octroyée par d'autres organisations. Par ailleurs, les formulaires de demande ne mentionnent pas non plus que les demandeurs sont tenus de communiquer de l'information sur l'aide financière accordée par d'autres organisations.

Remboursement des prêts

Le guide du Programme indique que les étudiants doivent commencer à rembourser les prêts six mois après avoir fini leurs études. Selon les règlements, cependant, le remboursement ne doit commencer que le dernier jour du septième mois suivant la fin des études.

Modification de la charge de cours

Lorsque la charge de cours d'un étudiant change, les règlements prévoient que l'étudiant doit communiquer les changements aux responsables du Programme dans un délai de 30 jours, alors que le guide du Programme précise qu'il doit le faire immédiatement.

De plus, les règlements indiquent qu'un étudiant qui abandonne ses études pourrait devoir rembourser une partie de l'aide financière versée pendant tout le semestre (avant l'abandon); selon le guide du Programme, il pourrait devoir rembourser uniquement l'aide versée après l'abandon de ses études.

soit au total 15 700 \$. Par contre, un autre étudiant a dû rembourser uniquement les allocations de subsistance versées au cours du mois où il avait quitté les études, à savoir 825 \$. L'information étayant ces décisions n'avait pas été consignée en dossier.

26. L'absence de politiques et de directives se répercute sur la capacité des employés d'interpréter les règlements. Cela produit un manque d'uniformité pour ce qui est de l'évaluation des demandes des étudiants, du versement de l'aide et de la gestion des prêts.

27. Recommandation : Le ministère de l'Éducation devrait :

- définir des politiques et des lignes directrices sur l'exécution et la mise en œuvre du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut qui soient conformes à la *Loi sur l'aide financière aux étudiants* et à ses règlements;

- veiller à ce que le guide du Programme soit conforme à la *Loi* et à ses règlements;
- regrouper dans un système central les directives et les orientations ayant trait à l'interprétation de la *Loi* et de ses règlements;
- veiller à ce que le personnel chargé de la mise en œuvre du Programme suive une formation sur les modalités d'application des politiques et des lignes directrices pour assurer l'uniformité des décisions prises dans le cadre du Programme.

Réponse du Ministère. Le Ministère appuie cette recommandation. Il révisé présentement la documentation relative au Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut afin d'en assurer la concordance et d'y apporter les corrections nécessaires le cas échéant. Tout le personnel recevra une formation sur le fonctionnement des lignes directrices et des politiques du Programme afin d'en assurer une application uniforme.

Évaluation des demandes et versement de l'aide

28. Les étudiants doivent remplir un formulaire de demande pour recevoir une aide financière dans le cadre du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut. Ils doivent joindre au formulaire une lettre rédigée par un établissement scolaire agréé confirmant leur inscription à un programme d'études, un formulaire confirmant qu'ils sont inscrits à l'établissement d'enseignement et un relevé de notes officiel.

29. En 2005-2006, sur les 600 Nunavummiut qui ont présenté une demande d'aide financière au Ministère, 430 ont été jugés admissibles et ont donc reçu une aide. De ce nombre, 331 étaient bénéficiaires de l'*Accord sur les revendications territoriales du Nunavut*.

30. L'aide accordée aux étudiants est d'abord déterminée en fonction du statut de l'étudiant, puis du nombre d'années de scolarité ou de résidence au Nunavut. Comme nous l'avons déjà mentionné dans le présent Rapport, les types d'aide accordés sont les subventions de base et les subventions supplémentaires, les prêts principaux, les prêts accessoires et les prêts basés sur l'évaluation des besoins (voir la pièce 1). Des bourses sont également octroyées en fonction de la moyenne générale de l'étudiant.

L'éducation postsecondaire est mal définie

31. Nous nous attendions à ce que le Ministère ait des processus acceptables pouvant garantir que l'aide financière n'est accordée qu'aux personnes admissibles. De plus, nous nous attendions à ce que les critères d'admissibilité au Programme soient clairement présentés et bien compris. Selon les règlements, seules les personnes inscrites à des

cours totalisant au moins 60 p. 100 des crédits requis pour une période d'études normale au niveau postsecondaire peuvent recevoir une aide du Programme. Or, ni la *Loi*, ni les règlements, ni le guide du Programme ne définissent ce qu'on entend par éducation postsecondaire. En l'absence de définition dans ces documents, nous avons utilisé une interprétation juridique des études postsecondaires. Selon cette interprétation, il s'agit des cours et des programmes qui s'adressent aux diplômés de l'enseignement secondaire ou aux personnes qui ont obtenu un certificat équivalent.

32. Le guide du Programme indique seulement que les étudiants doivent fréquenter un établissement d'enseignement postsecondaire pour être admissible à une aide financière. Cependant, un étudiant peut fréquenter un collège agréé sans pour autant y suivre un cours de formation de niveau postsecondaire.

33. Par exemple, le Collège de l'Arctique du Nunavut propose des cours de formation aux adultes et des programmes d'études postsecondaires. Il faut savoir que les étudiants n'ont pas besoin de détenir un diplôme d'études secondaires (12^e année) pour suivre des programmes comme éducation de la prime enfance, administration de bureau, coiffeuse/coiffeur/styliste, bijouterie et ferronnerie. C'est donc dire que ces programmes ne devraient pas être considérés comme des programmes d'études postsecondaires. Selon cette interprétation juridique, les étudiants qui y sont inscrits ne seraient pas admissibles au Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut.

34. Nous avons examiné les dossiers de 73 étudiants qui ont reçu une aide en 2004-2005 et en 2005-2006. Nous avons constaté que 15 d'entre eux (soit 21 p. 100) étaient inscrits à des programmes d'études qui n'exigeaient pas comme préalable un diplôme d'études secondaires ou un équivalent, ou qu'ils fréquentaient un établissement qui n'était pas agréé. Selon cette interprétation juridique, ces étudiants n'avaient donc pas droit aux prestations de 224 000 \$ qui leur ont été versées dans le cadre du Programme.

35. Recommandation. Le ministère de l'Éducation devrait prendre les mesures nécessaires pour définir ce qui constitue des études postsecondaires aux termes du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut. Plus concrètement, il devrait déterminer si les étudiants inscrits à des programmes d'éducation aux adultes dans un établissement d'enseignement postsecondaire peuvent recevoir des prestations dans le cadre du Programme.

Réponse du Ministère. *Le Ministère est d'accord. Il déposera incessamment au cabinet des ministres une demande d'acceptation d'une définition de l'éducation postsecondaire au Nunavut. En guise de préparation, le Ministère consultera d'autres compétences au Canada tout en examinant ses besoins à l'intérieur du Nunavut.*

Les autres sources de financement des étudiants ne sont pas officiellement communiquées

36. Selon les règlements, un étudiant qui présente une demande dans le cadre du Programme doit déclarer l'aide financière versée par d'autres organisations. Le personnel chargé du Programme doit tenir compte de l'aide reçue par le demandeur au moment de calculer le montant de l'allocation.

37. Nous avons constaté qu'il n'y avait pas de politiques ni de lignes directrices officielles mises à la disposition des agents du Programme pour les aider à traiter les dossiers des étudiants qui reçoivent une aide supplémentaire d'autres organisations. Cela prête à interprétation et pourrait créer des disparités quant à l'aide accordée aux étudiants.

38. Nous avons constaté que trois étudiants qui fréquentaient le Collège de l'Arctique du Nunavut avaient bénéficié de l'aide du Programme alors qu'ils recevaient une aide d'autres organisations. Deux de ces étudiants n'avaient pas déclaré l'aide reçue d'autres sources dans leurs formulaires de demande, ni dans les lettres envoyées subséquemment au ministère de l'Éducation. Ces étudiants avaient reçu une aide d'autres institutions pour payer leurs frais de scolarité et des manuels scolaires. Ils pourraient avoir reçu certaines allocations en double. Le troisième étudiant avait reçu des allocations pour payer ses frais de scolarité et une partie des manuels scolaires dans le cadre du Programme, alors qu'une autre organisation lui versait des allocations de subsistance. Or l'information étayant la décision prise par l'agent du Programme n'avait pas été consignée en dossier.

39. Recommandation. Le ministère de l'Éducation devrait :

- définir des politiques ou des lignes directrices, ou les deux, sur la manière de tenir compte de l'aide accordée aux étudiants par d'autres organisations lors du calcul des allocations qui seront versées aux étudiants dans le cadre du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut, ou de l'établissement de recommandations à cet égard; les décisions prises devraient être consignées dans le dossier de l'étudiant, avec l'information étayant ces décisions;

- établir et renforcer les modalités de remboursement qui sont décrites dans les règlements, au besoin;
- envisager de prendre des mesures dans les cas où les bénéficiaires d'une aide supplémentaire ne déclarent pas celle-ci.

Réponse du Ministère. *Le Ministère appuie cette recommandation. La démarche visant à cerner les lignes directrices et les politiques qui permettraient de traiter la question est déjà entamée. Tel qu'énoncé dans la Stratégie d'éducation aux adultes du Nunavut, déposée en 2006, le Ministère, de concert avec d'autres partenaires financiers, envisage l'adoption d'approches communes, y compris des demandes conjointes, dans le but de rationaliser le système d'approbation des étudiants et d'éviter le risque de doubler le financement.*

Un mécanisme centralisé pour faire appel serait une source d'information précieuse

40. Les étudiants peuvent faire appel d'une décision. Nous nous attendions à ce que le Ministère ait un processus acceptable pour garantir que l'aide financière n'est versée qu'aux étudiants admissibles et que les demandes des étudiants sont traitées comme il se doit. De plus, nous nous attendions à ce qu'il y ait un processus d'appel permettant de recueillir dans un système central des renseignements sur le nombre et la nature des appels, les décisions rendues et les motifs des décisions. Nous nous attendions aussi à ce que la progression de chacun des appels soit suivie et à ce que les rôles et les responsabilités des parties concernées soient clairement définis.

41. Le nombre et la nature des appels interjetés par les étudiants pourraient constituer des renseignements utiles pour l'exécution du Programme. En effet, les appels peuvent être un signe indiquant un processus d'évaluation défectueux ou un mécontentement à l'égard du Programme. La direction pourrait également utiliser cette information pour examiner les décisions rendues par les agents du Programme et améliorer le traitement des demandes des étudiants.

42. Nous avons constaté que l'information sur les appels n'est pas centralisée, mais uniquement consignée dans le dossier de chaque appelant. Nous avons donc eu de la difficulté à retrouver les renseignements sur les étudiants qui avaient interjeté appel. Par ailleurs, comme il n'y a pas de système de suivi des appels, nous n'avons pas été en mesure de déterminer si le mécanisme d'appel fonctionne efficacement.

43. Nous avons toutefois discuté du mécanisme d'appel avec les employés responsables du Programme à Arviat et à Iqaluit. Ceux-ci nous ont indiqué qu'il n'y avait qu'un nombre limité d'appels par an.

44. **Recommandation.** Le ministère de l'Éducation devrait :

- revoir son mécanisme d'appel en vue de préciser les rôles et les responsabilités de chacune des parties concernées et de garantir qu'un mécanisme d'appel adéquat est en place;
- instaurer un système central regroupant tous les appels et l'information sur la nature des appels, les décisions rendues et les motifs de ces décisions;
- effectuer un suivi périodique des appels pour veiller à ce que les décisions soient rendues en temps opportun et que le processus décisionnel soit uniforme et pour s'assurer qu'un mécanisme d'appel adéquat est en place.

Réponse du Ministère. Le Ministère appuie cette recommandation. Il étudie le processus d'appel en vigueur et a déjà entrepris de documenter et de préciser une approche plus cohérente, conformément aux recommandations. Cette démarche comprend l'instauration d'un registre central des appels interjetés.

Les contrôles financiers et de gestion

45. De bonnes pratiques financières et de gestion réduisent les risques d'erreurs, de mauvaises décisions et de fraudes. Les contrôles financiers et de gestion de base sont essentiels pour assurer une bonne gestion. Nous nous attendions à ce que des contrôles appropriés soient en place pour garantir la mise en œuvre et la gestion du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut.

Les allocations sont versées en temps voulu et leur montant est exact

46. Les employés chargés du Programme suivent un processus complet, qui comprend l'évaluation des nouvelles demandes et des demandes d'étudiants poursuivant leurs études postsecondaires, ainsi que l'approbation et le versement des allocations.

47. Au cours de l'examen interne du Programme en 2002, des inquiétudes ont été exprimées au sujet des délais de livraison des chèques destinés aux étudiants. Depuis, le Ministère a instauré un système de dépôt direct des allocations dans les comptes bancaires des étudiants. Les frais de scolarité des étudiants du Collège de l'Arctique du Nunavut sont payés directement au Collège.

48. Nous avons constaté que les formulaires de demande des étudiants étaient traités en temps voulu et que les paiements étaient exacts et faits en temps opportun. Les montants des subventions et les prêts déposés

dans les comptes bancaires des étudiants étaient les mêmes que ceux calculés lors du processus d'évaluation. La plupart des dispositifs de protection nécessaires pour garantir l'exactitude des allocations ont été mis en place. Par exemple, les agents du Programme reçoivent tous les documents requis des étudiants avant le versement des allocations, l'information est saisie dans le système de gestion de l'information du Programme, et les demandes de prêt sont évaluées par le responsable des prêts et signées par le gestionnaire qui est habilité à le faire.

Les allocations de déplacement versées aux étudiants doivent être revues et surveillées

49. Les étudiants qui ont droit à une subvention de base peuvent obtenir, pour eux-mêmes et les personnes à leur charge, une allocation permettant de couvrir les frais de déplacement entre leur résidence et l'établissement offrant leur programme d'études le plus proche. Les étudiants ayant des personnes à charge ont droit à une allocation qui couvre un voyage aller-retour par année, alors que les étudiants célibataires ont droit à deux voyages aller-retour par année. Les étudiants qui fréquentent une école à l'extérieur du Nunavut peuvent recevoir des allocations pour couvrir leurs frais de déplacement par avion entre leur résidence et la ville carrefour la plus proche, qui est précisée dans le guide du programme (Ottawa, Montréal, Winnipeg ou Edmonton).

50. En 2005-2006, les allocations au titre des frais de déplacement se sont chiffrées à environ 900 000 \$, soit plus de 15 p. 100 du budget total du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut. Au cours des exercices précédents, les allocations au titre des frais de déplacement représentaient une part similaire du budget.

51. Après avoir examiné 73 dossiers d'étudiants, nous avons constaté que dans 48 dossiers, les étudiants avaient reçu des allocations de déplacement. Onze de ces dossiers, soit 23 p. 100, contenaient des erreurs. Quatre de ces onze étudiants, qui fréquentaient des écoles à l'extérieur du Nunavut, ont reçu des allocations de déplacement pour des destinations autres que les villes carrefours recensées dans le guide du Programme. Les erreurs dans les sept autres dossiers portaient sur le remboursement d'un trop grand nombre de voyages, le remboursement de frais connexes ou de logement inadmissibles engagés lors de déplacements, ainsi que le remboursement en double de certaines dépenses. Nous avons constaté qu'il n'y avait pas de documents en dossier pour étayer les décisions prises au sujet de ces paiements.

52. Recommandation. Le ministère de l'Éducation devrait :

- préciser sa politique à l'égard des déplacements et les conditions dans lesquelles des exceptions sont justifiées, en accordant une attention particulière aux conditions qui pourraient justifier l'approbation de déplacements dans des villes autres que les villes carrefours ou de déplacements supplémentaires;
- fournir une information consignée en dossier qui appuie les décisions prises lorsque des exceptions sont faites à la politique relative aux déplacements;
- joindre aux décisions les approbations nécessaires par les autorités compétentes.

Réponse du Ministère. Le Ministère appuie cette recommandation. La politique actuelle concernant les voyages faisait partie du programme du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest dont il a hérité. Le Ministère examinera la politique sur les voyages et son application et traitera de la question des exceptions. La politique révisée sera publiée afin d'en assurer la transparence.

Les allocations versées en trop aux étudiants doivent être consignées en dossier et gérées

53. Les règlements relatifs à l'aide financière aux étudiants du Nunavut précisent qu'un étudiant qui abandonne ses études avant la fin d'un semestre doit en informer la direction du Programme. L'étudiant peut alors être tenu de rembourser une partie de l'aide financière qui lui a été versée. Parfois, un examen des dossiers de demande des étudiants permet de recenser des allocations versées en trop. Il y a diverses raisons à cela : dans certains cas, par exemple, le ministère de l'Éducation n'a pas été informé du changement de statut de l'étudiant, d'un allègement de la charge de cours ou des autres sources de revenus de l'étudiant.

54. Nous avons relevé des cas où les étudiants avaient abandonné prématurément leurs études et avaient reçu des allocations en trop, mais il n'y avait aucune information consignée en dossier pour justifier ces paiements ou pour expliquer le calcul de l'aide versée en trop. Nous avons aussi constaté que des dépenses inadmissibles avaient été remboursées, comme des dommages causés dans un hôtel où avait dormi un étudiant en voyage, ou que des allocations versées pour des frais de changement d'itinéraire n'avaient pas été recouvrées auprès des étudiants. Des lettres n'étaient pas toujours envoyées aux étudiants pour les informer qu'ils avaient reçu des allocations en trop. Lorsque

des avis avaient été envoyés, l'information n'était pas toujours saisie dans le système financier en vue d'effectuer un suivi.

55. Les agents du Programme informent les étudiants des sommes versées en trop en leur envoyant une facture. Ils informent aussi les étudiants qui ont abandonné leurs études de l'interruption de leur admissibilité au Programme. Nous n'avons pas trouvé de procédures officielles à ce sujet, mais la pratique courante consiste à interrompre l'admissibilité de l'étudiant pour une période de trois ans dans ces cas, sauf s'il rembourse les allocations versées en trop au Ministère, s'il suit un programme d'études postsecondaires pendant 12 semaines à ses propres frais ou s'il peut fournir des raisons médicales ou autres pour justifier l'abandon de ses études. De plus, nous n'avons pas été en mesure de vérifier si les pratiques étaient appliquées uniformément parce que les dossiers à cet égard étaient en désordre.

56. Recommandation : Le ministère de l'Éducation devrait :

- préciser en quoi consistent les allocations versées en trop et comment elles doivent être calculées;
- instaurer des contrôles financiers pour enregistrer les allocations versées en trop et garantir le suivi des montants à recouvrer;
- préciser les mesures à prendre lorsque des étudiants doivent des sommes au Ministère.

***Réponse du Ministère.** Le Ministère appuie cette recommandation. Il définit et documente présentement ce qui constitue un trop-perçu et établira le protocole de calcul à cet égard. Le Ministère élaborera une stratégie permettant de repérer rapidement les cas de versements excédentaires, de les saisir dans un système de gestion approprié, et d'entamer et de documenter les mesures de recouvrement de ces versements excédentaires. Un processus de recouvrement est en voie d'élaboration et sera soumis pour examen aux ministères de la Justice et des Finances. Une fois ce processus approuvé, le personnel sera formé en vue de sa mise en œuvre.*

Il faut améliorer les méthodes de classement des dossiers pour faciliter l'accès à l'information

57. Il était difficile de trouver l'information appuyant des décisions du personnel concernant les demandes et l'aide accordée. Les renseignements concernant les inscriptions, les relevés de notes, les prêts et les voyages étaient conservés à différents endroits, de manière irrégulière et sans être regroupés dans un système central au bureau d'Arviat. Par exemple, les reçus relatifs aux voyages n'étaient pas dans les dossiers des voyages avec les demandes de remboursement des frais

de déplacement — ils étaient souvent entassés ailleurs. Dans la majorité des cas, nous avons fini par trouver les documents requis, mais seulement après avoir mené des recherches intensives avec l'aide des responsables du Programme.

58. Dans certains cas, les décisions prises n'étaient pas consignées dans les dossiers des étudiants (par exemple, des copies de courriels ou des notes insérées dans les dossiers). Ainsi, dans un cas, nous avons remarqué que les allocations versées à un étudiant avaient changé au cours d'un semestre sans que l'information étayant cette décision n'ait été consignée en dossier. En l'absence de documentation pertinente, il était difficile de déterminer si les allocations versées étaient adéquates et justifiées.

59. Recommandation. Le ministère de l'Éducation devrait établir des méthodes de classement uniformes pour regrouper, dans le dossier de chacun des demandeurs, les documents qui étayent les décisions prises par le personnel chargé du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut, ainsi que l'information relative aux appels, aux allocations de déplacement ou à tout autre type d'allocation. Le Ministère devrait veiller à ce que les dossiers soient tenus à jour et facilement accessibles.

Réponse du Ministère. *Le Ministère appuie cette recommandation. Il prend les mesures nécessaires à l'amélioration des pratiques de classement, y compris l'examen des questions de sécurité et de sauvegarde des fichiers et les politiques d'archivage.*

Les dossiers des étudiants ne sont pas vérifiés

60. Les vérifications des paiements déjà effectués constituent un contrôle essentiel dans le cas d'un programme comme celui d'aide financière aux étudiants du Nunavut, pour lequel l'admissibilité et les paiements sont évalués d'après les renseignements fournis par les étudiants. Or, à notre connaissance, seul le manuel des procédures du Programme indique que les dossiers des étudiants doivent être vérifiés deux fois par année par un agent financier supérieur du ministère de l'Éducation. Par contre, on ne sait pas qui doit approuver et mettre à jour le manuel.

61. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas exécuté de vérification des dossiers des étudiants. Une telle vérification pourrait permettre de recenser des erreurs faites lors de l'évaluation des demandes des étudiants, de façon à prendre des mesures pour prévenir et réduire ces erreurs à l'avenir.

62. Recommandation. Le ministère de l'Éducation devrait :

- voir à ce que les dossiers des étudiants soient vérifiés régulièrement;
- préciser le rôle du manuel des procédures du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut et indiquer le responsable de sa mise à jour et de l'approbation des changements;
- s'assurer que le manuel des procédures du Programme est mis à jour régulièrement.

Réponse du Ministère. Le Ministère appuie cette recommandation. Il a déjà en place un processus permettant d'effectuer de telles vérifications; il le réexaminera et y apportera des modifications et veillera à ce que celles-ci soient mises en œuvre.

Les systèmes de gestion de l'information assurant la gestion du Programme

63. Pour assurer une gestion efficace, les gestionnaires de programme doivent posséder de l'information fiable, en temps opportun. Nous nous attendions à ce que les systèmes d'information du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut fournissent de l'information complète, exacte et à jour.

64. Le Programme fait appel à quatre systèmes de gestion de l'information distincts :

- le système de gestion de l'information du Programme enregistre l'information sur l'admissibilité de chaque étudiant, le montant des allocations versées à chaque étudiant et le nom des étudiants qui reçoivent des allocations;
- le système de gestion des prêts, qui sert uniquement à enregistrer l'information concernant les prêts;
- un tableur Excel, où sont saisies manuellement toutes les demandes d'aide des étudiants;
- Free Balance, qui est le système de gestion de l'information financière du gouvernement.

La gestion de l'information est incomplète et ne se fait pas en temps opportun

65. Le système de gestion de l'information du Programme constitue le principal moyen utilisé par les agents du Programme pour saisir l'information sur les étudiants et les allocations versées. Il n'échange toutefois pas automatiquement de l'information avec les trois autres systèmes de gestion de l'information utilisés. Cela veut donc dire que l'information doit être transférée manuellement dans les autres

systèmes, ce qui accroît le risque d'erreurs et la probabilité de fournir de l'information contradictoire à la direction.

66. Nous avons également remarqué que le système de gestion de l'information du Programme et le système de gestion des prêts sont accessibles uniquement aux employés d'Arviat. Le contrôleur du Ministère à Iqaluit ne peut pas consulter ces systèmes. De fait, toutes les allocations versées aux étudiants ou au Collège de l'Arctique du Nunavut sont regroupées et enregistrées dans Free Balance, le système financier du gouvernement, comme une seule grosse opération financière. Aucun processus de rapprochement rapide ne permet d'obtenir l'assurance que les opérations ont été transférées correctement entre les différents systèmes du Programme et les livres de comptes du gouvernement. Or, nous nous attendions à ce que ces opérations fassent régulièrement l'objet d'un rapprochement.

67. Nous nous attendions aussi à ce qu'un processus de rapprochement soit en place lorsque des données doivent être saisies dans plus d'un système de gestion de l'information. Nous avons relevé un cas où l'octroi d'un prêt étudiant n'avait pas été saisi dans le système de gestion des prêts, même si ce renseignement se trouvait dans le système de gestion de l'information du Programme. Par conséquent, ce dossier n'a fait l'objet d'aucun suivi.

68. Enfin, ce mécanisme de systèmes de gestion de l'information ne permet pas d'établir rapidement des rapports actualisés. Il ne fournit pas certaines informations clés, notamment le nombre d'étudiants qui reçoivent des allocations, les taux de défaut de remboursement des prêts, l'effet du surendettement sur le remboursement des prêts et le taux de recouvrement des prêts, entre autres. Ainsi, pour gérer le Programme, évaluer son succès et éclairer les décisions futures, les gestionnaires doivent connaître le nombre d'étudiants qui ont reçu des allocations du Programme au cours d'une année donnée. Pour obtenir ce nombre, les employés doivent comparer manuellement l'information se trouvant dans le système de gestion de l'information du Programme et les données qui sont enregistrées dans le tableur Excel.

69. Recommandation. Le ministère de l'Éducation devrait :

- déterminer l'information dont il a besoin pour assurer la gestion et l'exécution du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut, et mieux intégrer les divers systèmes de façon à fournir l'information en temps voulu;

- effectuer régulièrement un rapprochement entre les données contenues dans les divers systèmes qui servent à gérer le Programme, en vue d'assurer l'intégralité et l'exactitude des données dans tous les systèmes;
- rendre tous les systèmes de gestion de l'information nécessaires accessibles aux agents du Ministère chargés d'assurer la mise en œuvre et la gestion du Programme sur l'ensemble du territoire.

***Réponse du Ministère.** Le Ministère appuie cette recommandation en ce qui a trait au besoin de mettre en place un meilleur système d'information permettant une communication plus rapide de l'information. Le Ministère s'engage à effectuer des réconciliations plus opportunes et à évaluer les options en matière d'intégration des systèmes ou d'automatisation du processus de réconciliation, dans la mesure du possible, afin de minimiser la portée de l'ensemble de la révision manuelle nécessaire. Le Ministère a présenté une demande officielle à la Division de la planification informatique et des services du ministère des Services communautaires et gouvernementaux du gouvernement du Nunavut pour que soit accordé au(x) gestionnaire(s) désigné(s) le niveau d'accès requis aux technologies de l'information et aux applications de programmes.*

La gestion des prêts aux étudiants

70. Comme cela est expliqué à la pièce 1, divers types de prêts sont octroyés dans le cadre du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut. Le montant des prêts varie en fonction du statut des étudiants, du nombre d'années de résidence dans le Nord, des frais de subsistance et des autres ressources financières disponibles pour l'année à venir. Les règlements prévoient que le remboursement d'un prêt doit commencer le dernier jour du septième mois suivant la fin des études de l'emprunteur. Jusqu'à cette date, le prêt est sans intérêt. Certains étudiants peuvent également bénéficier d'une remise partielle de leur dette, sous certaines conditions. Au moment de notre examen, la direction du Programme à Arviat était chargée du recouvrement des prêts.

La gestion des prêts aux étudiants a grand besoin d'être améliorée

71. Nous avons examiné les dossiers de 22 des 36 étudiants qui ont bénéficié de prêts en 2004-2005, mais qui n'en ont pas eu en 2005-2006.

72. Cet examen des 22 dossiers de prêt nous a permis de constater que le recouvrement des prêts ne faisait l'objet d'aucun suivi, exception faite d'une lettre envoyée aux étudiants pour leur rappeler leurs obligations de remboursement. De plus, l'information

communiquée aux étudiants était incomplète et inexacte. Le taux d'intérêt payable sur les prêts n'était pas le bon, les paiements mensuels et la période de remboursement étaient inexacts, ou encore les étudiants n'avaient pas été officiellement informés de leur admissibilité à une remise de dette. Seulement trois étudiants avaient commencé à rembourser leurs prêts.

73. Au 31 mars 2006, le montant total des prêts en cours, réparti entre 550 étudiants, atteignait environ 4 millions de dollars. Certains de ces étudiants avaient terminé leurs études et devaient rembourser leurs prêts, tandis que d'autres étaient encore aux études et ne devaient donc pas encore rembourser leurs prêts. Notre vérification a permis de constater que peu d'efforts étaient déployés pour encourager le remboursement des prêts. De fait, les remboursements ont totalisé seulement 46 000 \$ en 2005-2006.

74. Le Ministère a reconnu qu'il a accordé la priorité à l'évaluation de l'admissibilité des étudiants et au versement des allocations afin que ces derniers les reçoivent en temps voulu. Il a affecté peu de ressources au recouvrement des prêts en souffrance.

75. Le Ministère considère que tous les montants non remboursés restent dus, mais aux fins de comptabilité il a constaté une provision pour créances douteuses de 56 p. 100, soit environ 2 millions dollars, dans les comptes publics de 2004-2005 du gouvernement du Nunavut.

76. Pour les 22 dossiers examinés, le taux d'intérêt payable était supérieur à celui prévu dans les règlements. Il y avait aussi des erreurs dans le calcul de la date à laquelle les prêts devaient être remboursés en entier. Enfin, lors de notre vérification, aucun agent financier n'avait examiné les accords de prêt consolidés.

77. Recommandation. Le ministère de l'Éducation devrait :

- faire un suivi du recouvrement des prêts aux étudiants;
- prévoir une formation pour les agents du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut chargés des accords de prêt;
- veiller à ce que les accords de prêt soient examinés comme il se doit.

***Réponse du Ministère.** Le Ministère appuie cette recommandation. Récemment, le Ministère a lancé une initiative d'examen de la gestion de son programme de prêts aux étudiants dans le cadre du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut, et a demandé que les ministères de la Justice et des Finances lui prêtent main-forte en étudiant ses contrats de prêts et en apportant des conseils en matière de recouvrement. Les résultats et*

conseils ainsi obtenus guideront la formation qui sera offerte aux agents du Programme.

L'évaluation, la communication et l'utilisation des résultats du Programme

78. Pour favoriser un bon rendement, il faut avant tout établir avec précision les résultats qui sont attendus dans le cadre d'un programme. Lorsqu'il est possible de déterminer dans quelle mesure le programme a atteint les résultats escomptés, on peut en démontrer le bon fonctionnement.

79. Nous nous attendions à ce que le Ministère dispose d'énoncés clairs et à jour sur les objectifs du Programme afin de déterminer dans quelle mesure ces objectifs ont été atteints, et à ce qu'il utilise cette information pour prendre des décisions au sujet du Programme et en communiquer les résultats.

Le Ministère dispose de peu d'information sur les résultats

80. À l'heure actuelle, le Ministère mesure le bon fonctionnement du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut en évaluant le nombre d'étudiants qui ont présenté une demande et reçu des allocations et des prêts. Le Ministère n'a pas défini d'objectifs précis pour le Programme, puisqu'il n'a pas établi de résultats attendus pouvant être évalués ni de stratégie pour atteindre ces résultats. Les objectifs énoncés dans le guide du Programme sont les suivants : [traduction] « garantir que les besoins financiers ne constituent pas un obstacle à la poursuite d'études postsecondaires et promouvoir l'excellence en reconnaissant la réussite et en encourageant et en aidant les étudiants du Nunavut à se réaliser pleinement ». Nous n'avons trouvé aucune indication de la manière dont le Ministère comptait évaluer la mesure dans laquelle le Programme atteignait ces objectifs. Faute d'objectifs précis et mesurables et de stratégie pour les atteindre, le Ministère ne peut pas mesurer efficacement et uniformément le bon fonctionnement du Programme, ni faire rapport à cet égard.

81. Des statistiques sur les inscriptions sont disponibles par semestre ou par année scolaire. Nous avons relevé des cas où le nombre total d'inscriptions calculé par le personnel du Programme pour une année donnée avait été déterminé en additionnant le nombre d'étudiants inscrits au semestre d'automne et le nombre d'étudiants inscrits au semestre d'hiver. Cette méthode se traduit par le double comptage des étudiants qui sont inscrits aux deux semestres. Cela a pour effet d'augmenter le nombre apparent de demandes et d'inscriptions par rapport au nombre réel.

82. D'autres statistiques utiles sur le Programme, comme le nombre d'étudiants qui obtiennent un diplôme et ceux qui se trouvent un emploi après leurs études, le statut et le sexe des étudiants et leur niveau de scolarité, ne sont pas enregistrées ni évaluées pour mesurer le rendement du Programme. Nous avons constaté que même si des statistiques avaient été préparées pour la direction, cette information n'était pas fournie de manière uniforme d'une année à l'autre. L'information disponible n'est pas suffisante pour mesurer les résultats obtenus par le Programme et planifier des adaptations futures, au besoin. Nous n'avons donc pas pu évaluer les tendances enregistrées par le Programme.

83. Recommandation. Le ministère de l'Éducation devrait :

- définir des cibles précises et mesurables pour les attentes à l'égard du rendement établies dans le cadre du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut;
- produire des rapports en temps voulu sur les résultats obtenus par le Programme en regard de ces cibles;
- faire une évaluation périodique de l'impact du Programme par rapport à ses objectifs.

Réponse du Ministère. Le Ministère appuie cette recommandation. Il s'engage à établir des cibles et des mesures de rendement fondées sur les pratiques exemplaires dans d'autres régions, mais correspondant à la capacité et aux besoins du Nunavut. Un document-cadre a été préparé à cet effet lors de l'élaboration de la Stratégie d'éducation aux adultes du Nunavut.

L'Assemblée législative n'obtient pas toutes les informations nécessaires sur les résultats du Programme

84. L'information sur le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut qui est communiquée à l'Assemblée législative se réduit aux renseignements qui sont contenus dans le Plan d'activités et le Budget principal des dépenses du Ministère (qui comprend le rapport sur le Fonds des prêts aux étudiants, exigé par la Loi).

85. Le Plan d'activités ne contient pratiquement aucune information sur le Programme, exception faite d'une brève description de celui-ci et de son budget pour l'exercice en cours et les exercices précédents. Il présente les priorités du Ministère pour l'enseignement postsecondaire en général, mais ne définit aucune priorité visant spécifiquement le Programme. Le Plan d'activités ne communique donc pas à l'Assemblée législative de l'information sur l'efficacité du Programme.

Le Budget principal des dépenses ne présente qu'un sommaire de l'information financière, comme le montant total des subventions accordées aux étudiants, et il contient de l'information générale sur les activités du Fonds des prêts aux étudiants.

86. Recommandation. Le ministère de l'Éducation devrait surveiller le rendement du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut en se servant d'indicateurs clés et faire rapport périodiquement sur le Programme à l'Assemblée législative. Il devrait aussi communiquer l'information sur les résultats de l'évaluation du Programme.

Réponse du Ministère. Le Ministère appuie cette recommandation. Dans le cadre des démarches associées à la recommandation formulée au paragraphe 83, le Ministère examinera et élaborera les cibles de rendement du programme ainsi que les moyens de documenter et de faire part des résultats à l'Assemblée législative. Le travail en ce sens a débuté avec le dépôt de la Stratégie d'éducation aux adultes du Nunavut, dans laquelle figurait l'énoncé d'un cadre de travail territorial pour l'assurance de la qualité conforme aux normes déterminées par le Conseil des ministres de l'Éducation du Canada.

Conclusion

87. Les activités du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut ne respectent pas toujours la *Loi sur l'aide financière aux étudiants*, car certaines pratiques ne sont pas conformes à ses règlements. De plus, le Programme ne comporte pas de politiques ni de lignes directrices fonctionnelles permettant de prendre des décisions uniformes au sujet des éléments du Programme décrits dans la *Loi* et ses règlements.

88. Les demandes d'aide financière des étudiants sont traitées comme il se doit. Les allocations sont versées en temps voulu et selon le montant calculé lors de l'évaluation des demandes. Cependant, le ministère de l'Éducation doit communiquer des directives précises et instaurer des contrôles de gestion uniformes pour les paiements, le classement des dossiers, le processus d'appel et l'approbation de certaines allocations, comme les dépenses de voyage. Il doit en outre instaurer des contrôles pour la surveillance et le recouvrement des prêts aux étudiants afin d'assurer un suivi et une gestion en temps utile.

89. Le Ministère ne dispose pas de contrôles financiers et de gestion adéquats pour le Programme d'aide financière aux étudiants du

Nunavut. Ses systèmes de gestion de l'information ne permettent pas de surveiller efficacement le Programme ou ses activités financières. Le Ministère n'encourage pas activement le remboursement des prêts et n'exerce pas une surveillance appropriée à cet égard.

90. Le Ministère n'a pas défini d'objectifs clairs pour le Programme, ni de résultats mesurables. Il n'a pas non plus établi de stratégie pour atteindre les résultats attendus. Il n'est donc pas en mesure de déterminer si le Programme fonctionne bien, ni même la manière dont l'efficacité du Programme pourrait être mesurée. L'information sur le rendement qu'il recueille et communique à l'Assemblée législative est limitée et ne donne pas un tableau complet de l'efficacité du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut.

À propos de la vérification

Objectifs

Notre vérification avait pour objectif de déterminer si les activités du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut étaient conformes à la *Loi sur l'aide financière aux étudiants* et à ses règlements. Elle visait également à déterminer si des contrôles financiers et de gestion efficaces avaient été mis en place pour exécuter et gérer le Programme. Enfin, nous avons examiné si le ministère de l'Éducation avait défini des orientations précises pour le Programme, s'il avait mesuré les résultats obtenus par ce dernier et s'il avait fait rapport sur les résultats aux cadres supérieurs et à l'Assemblée législative.

Étendue et méthode

Notre vérification a porté sur l'aide financière offerte pour les études postsecondaires par le gouvernement du Nunavut (ministère de l'Éducation – Direction de l'éducation permanente et de l'enseignement postsecondaire), dans le cadre du Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut. Nous n'avons pas examiné la gestion des bourses accordées par la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire. De plus, notre vérification n'a pas porté sur les allocations temporaires offertes aux étudiants dans le cadre du programme de soutien du revenu, qui relève directement de la compétence du Ministère.

Échantillonnage des subventions accordées aux étudiants : Nous avons recensé tous les étudiants qui ont reçu des subventions en 2005-2006 ou en 2004-2005. Le système de gestion de l'information du Programme, où est enregistrée l'aide financière versée aux étudiants, nous a donné une population de 747 dossiers d'étudiants. Nous avons défini les subventions à valeur élevée comme étant celles qui atteignaient 50 000 \$ ou plus. Nous en avons répertorié 44 de ce type, parmi lesquelles nous avons sélectionné, à l'aide du système IDEA, un échantillon aléatoire de 24 dossiers. Pour les dossiers des étudiants ayant reçu des allocations de moins de 50 000 \$, nous avons fait appel à la méthode d'échantillonnage aléatoire stratifié et non proportionnel pour établir un échantillon de 48 dossiers.

Échantillonnage des prêts aux étudiants : Nous avons recensé les étudiants qui ont bénéficié d'un prêt en 2004-2005, mais qui n'ont reçu aucune allocation dans le cadre du Programme l'année suivante. Il s'agissait de repérer les étudiants qui avaient terminé leurs études en 2004-2005 et de déterminer s'ils avaient commencé à rembourser leurs prêts. Nous avons relevé dans la base de données du Programme 36 dossiers d'étudiants. Nous nous sommes servis du système IDEA pour prélever un échantillon aléatoire de 22 dossiers.

Entrevues et examen des documents : Nous avons mené des entrevues auprès du personnel des entités visées par la vérification et nous avons examiné des dossiers et des documents concernant la gestion, la mise en œuvre et les résultats du Programme depuis son transfert au gouvernement du Nunavut en 1999.

Critères

Nous avons exécuté la vérification en tenant compte des critères suivants :

- Le Programme d'aide financière aux étudiants du Nunavut a les autorisations législatives requises et il est mis en œuvre conformément à la *Loi sur l'aide financière aux étudiants* et à ses règlements, et aux directives établies.
- Le Programme prévoit des processus acceptables pour garantir que l'aide financière n'est versée qu'aux étudiants admissibles, que les demandes des étudiants sont traitées avec rigueur et que les dossiers des étudiants sont complets et suffisamment documentés pour étayer les décisions prises.
- Des contrôles financiers appropriés sont en place pour assurer la mise en œuvre et la gestion du Programme.
- Le Programme est assorti d'attentes claires et actuelles à l'égard du rendement, et des stratégies tenant compte des résultats antérieurs et attendus ont été établies pour les atteindre.
- L'information sur les résultats est recueillie et sert à éclairer les décisions, et les rapports à cet égard sont transparents et faciles à comprendre.

Fin des travaux de vérification

Les travaux de vérification menés aux fins du présent Rapport ont été pour l'essentiel terminés en février 2007.

Équipe de vérification

Vérificateur général adjoint : Andrew Lennox

Directrice principale : Julie Charron

René Béliveau

Josiane Bertrand-Mongeon

Martin Dinan

Philippe Malette

Patrick Polan

Pour obtenir de l'information, veuillez joindre la Direction des communications en composant le 613 995-3708 ou le 1 888 761-5953 (sans frais).