

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

1.0 Résumé

Le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) fournit une aide financière sous forme de bourses et de prêts aux étudiants qui poursuivent des études postsecondaires, habituellement dans une université, un collège ou un collège privé d'enseignement professionnel. Les Ontariens qui sont des citoyens canadiens, des résidents permanents ou des « personnes protégées » (par exemple, qui ont le statut de réfugié officiel) sont admissibles au RAFEO.

Le montant de l'aide financière est surtout fonction du coût des études et du revenu et de la taille de la famille et, dans une certaine mesure, de l'actif de l'étudiant. L'administration du régime relève du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère).

Le Ministère a apporté des changements majeurs au RAFEO au cours de l'année scolaire 2017-2018 commençant le 1^{er} août 2017 afin de rendre les études postsecondaires plus accessibles et abordables pour les étudiants issus de familles à revenu faible ou moyen. Grâce à ces changements, les études sont plus abordables, car un pourcentage plus élevé de l'aide financière est offerte sous forme de bourses non remboursables au lieu de prêts remboursables : 98 % de bourses durant l'année

scolaire 2017-2018, comparativement à 60 % l'année d'avant.

Cependant, bien que plus de personnes reçoivent de l'aide financière – hausse de 24 % des bénéficiaires dans les universités et de 27 % dans les collèges – un nombre accru de personnes ne poursuivent pas nécessairement des études postsecondaires. Nous avons noté une augmentation de 1 % seulement des inscriptions dans les universités et de 2 % dans les collèges, ce qui dénote que le nombre de personnes poursuivant des études supérieures ne concorde pas avec le financement supplémentaire du RAFEO.

De plus, on s'attendait à ce que les changements contribuent à améliorer la situation financière de la province, car les revenus supplémentaires découlant de l'abolition des crédits d'impôt pour frais de scolarité et pour études de l'Ontario devaient plus que compenser les frais supérieurs engendrés par les changements apportés au RAFEO. Toutefois jusqu'à présent, la participation à l'aide financière sous forme de bourses a excédé les attentes et le dernier budget de la province prévoit que le RAFEO coûtera 2 milliards de dollars par année d'ici l'exercice 2020-2021, ce qui représente une augmentation nette de 50 % par rapport à l'exercice 2016-2017.

Les changements apportés au RAFEO se traduiront par une réduction des prêts impayés et des difficultés de recouvrement puisqu'à l'heure actuelle, l'aide financière est surtout octroyée

sous forme de bourses plutôt que de prêts remboursables. Les changements récents dans les règles de remboursement devraient aussi réduire le montant des paiements excédentaires versés en bourses qui ne sont pas recouverts à compter de l'année scolaire 2017-2018.

Voici certains des problèmes que nous avons relevés durant notre audit :

- Le Ministère fait un suivi de quelques données seulement sur les bénéficiaires du RAFEO et ne peut donc savoir si les changements récents ont permis d'améliorer l'accès aux études postsecondaires. Toutefois, le fait que 27 % des étudiants adultes qui fréquentaient des établissements postsecondaires l'an dernier étaient seulement admissibles aux bourses pour l'année scolaire 2017-2018 explique, dans une certaine mesure, pourquoi le nombre accru de bénéficiaires n'est pas reflété dans l'augmentation modeste des effectifs postsecondaires.
- Le revenu parental est pris en compte pour déterminer l'admissibilité au RAFEO des étudiants qui ont quitté l'école secondaire depuis moins de quatre ans et qui dépendent financièrement de leurs parents, à l'encontre de ceux qui ont terminé leurs études secondaires depuis plus de quatre ans. Nous avons constaté que le nombre d'étudiants qui ont terminé leurs études secondaires depuis au moins quatre ans et qui ont bénéficié du RAFEO a augmenté de 33 % entre l'année scolaire 2016-2017 et l'année scolaire 2017-2018, dont près de 30 % ont déclaré dans leur demande qu'ils habitaient chez leurs parents. Le Ministère ne savait pas si ces étudiants avaient réellement besoin du RAFEO.
- Le Ministère ne vérifie pas la taille de la famille des étudiants à charge ni la valeur de l'actif financier déclaré par les étudiants bénéficiaires (et leur conjoint, s'il y a lieu), même si ces renseignements ont une incidence sur le montant de l'aide financière accordée. Il existe un risque que les étudiants déclarent des renseignements inexacts ou faux afin de recevoir une aide financière supérieure à celle à laquelle ils ont droit.
- Le Ministère doit améliorer la surveillance qu'il exerce sur les Bureaux de l'aide financière (les Bureaux) de certains établissements postsecondaires qui traitent, pour son compte, 92 % des demandes présentées au RAFEO. Nous avons certaines réserves au sujet du nombre de dossiers d'étudiants examinés au cours des inspections du Ministère – 10 dossiers d'étudiants dans le cas des établissements privés et 20 dossiers dans le cas des établissements publics, sans égard au nombre de bénéficiaires du RAFEO au sein de l'établissement. Nous avons également relevé des problèmes concernant les processus qu'emploie le Ministère pour consigner et surveiller les manquements constatés durant les inspections ainsi que pour communiquer les résultats des inspections aux Bureaux et effectuer un suivi afin de s'assurer que les mesures correctives nécessaires sont prises.
- Avant les changements apportés en 2017-2018, les bénéficiaires d'une bourse qui mettaient fin à leurs études n'étaient pas tenus de la rembourser, ce qui a coûté 74,4 millions de dollars au RAFEO entre l'année scolaire 2013-2014 et l'année scolaire 2016-2017. Ce montant comprend près de 14,5 millions versés aux étudiants après qu'ils ont arrêté leurs études, car les Bureaux de l'aide financière n'avaient pas saisi assez rapidement leur retrait dans le système du Ministère. Le 1^{er} août 2017, les bénéficiaires devaient rembourser le montant intégral de la bourse s'ils se retiraient de leur programme dans les 30 jours du début de l'année scolaire ou bien un montant calculé au prorata après le délai de 30 jours. Bien que le Ministère ait pris des mesures pour remédier aux lacunes découlant de la renonciation au remboursement des bourses versées en trop, nous avons relevé des cas survenus après la

modification du Programme où des étudiants ont reçu une bourse du RAFEO après avoir mis fin à leurs études. Dans un tel cas, toutefois, l'argent versé sera converti en prêt au prorata.

- Les prêts sont considérés comme en souffrance après 90 jours mais, en général, des efforts de recouvrement énergiques commencent seulement après un délai de neuf mois. Au cours des cinq dernières années, près de 69 millions de dollars en prêts étudiants impayés ont été transférés au ministère des Finances aux fins de recouvrement. Les deux moyens les plus efficaces de recouvrer les prêts non remboursés sont le recours aux agences de recouvrement privées et la saisie des remboursements d'impôt par l'entremise de l'Agence du revenu du Canada. Le Ministère a habituellement recours en premier aux agences de recouvrement, même si celles-ci perçoivent des droits de 16 % sur les montants recouverts (près de 20 millions de dollars au cours des cinq dernières années), tandis que Revenu Canada exige environ 1 %.
- Les établissements postsecondaires privés ont affiché les taux globaux de prêts impayés les plus élevés, suivis des universités et collèges privés. Le Ministère exécute un programme à frais partagés avec les établissements privés pour recouvrer les prêts en défaut, mais il a recouvré auprès des établissements un montant de 417 000 \$ seulement au cours des deux dernières années, alors que ces prêts totalisaient 14 millions de dollars.

Conclusion globale

Nous avons constaté que, dans la plupart des cas, le Ministère avait adopté des procédures pour faire en sorte que l'aide financière soit octroyée aux demandeurs admissibles et que les montants et le type de soutien offerts soient établis correctement. Nous avons cependant relevé une exception, à savoir que des paiements au titre du RAFEO ont été versés

à des étudiants après qu'ils avaient mis fin à leurs études.

Nous avons également constaté une augmentation des inscriptions de seulement 1 % dans les universités et 2 % dans les collèges, même si le nombre de bénéficiaires de bourses du RAFEO a augmenté de 25 %, ce qui signifie qu'une grande partie de ces bénéficiaires fréquentaient déjà le collège ou l'université.

De plus, les prêts exigibles ne sont pas tous recouverts en temps utile. Chaque année, des prêts à hauteur de 69 millions de dollars demeurent impayés, alors que les efforts de recouvrement énergiques commencent seulement après un délai de neuf mois. Nous avons également noté que l'efficacité du régime n'était pas mesurée et qu'elle ne faisait pas l'objet d'un compte rendu public. Par ailleurs, le Ministère doit améliorer la surveillance qu'il exerce sur les Bureaux de l'aide financière situés sur certains campus.

Le présent rapport contient 14 recommandations préconisant 27 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère de la Formation et des Collèges et des Universités (le Ministère) apprécie le travail de la vérificatrice générale et la collaboration de son personnel dans le cadre de l'examen du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO). Nous estimons que les observations fournies dans l'audit sont équitables et nous avons hâte de mettre les recommandations en oeuvre. Le RAFEO a déjà subi une transformation majeure qui s'est traduite par un certain nombre d'améliorations au service à la clientèle. Cependant, nous nous engageons à apporter d'autres améliorations au programme.

Le Ministère poursuivra son examen continu du RAFEO avec le nouveau gouvernement et inclura les recommandations fournies par la vérificatrice générale. Le Ministère s'engage :

- à assurer un meilleur suivi des résultats des étudiants et à mettre les données à la disposition du public;
- à revoir la politique et les mécanismes opérationnels du RAFEO afin que le financement cible bien les personnes qui ont le plus de besoins financiers tout en protégeant la vie privée des étudiants;
- à améliorer nos mécanismes de conformité et la surveillance des Bureaux de l'aide financière, des établissements publics et des collèges privés d'enseignement professionnel, et à améliorer les processus qui s'appliquent aux enquêtes au sujet des étudiants;
- à mettre en oeuvre une approche systémique d'examen des plaintes reçues au sujet du RAFEO pour mieux compléter les mécanismes déjà en place;
- à mettre en oeuvre de meilleurs mécanismes de recouvrement de prêts de concert avec le gouvernement fédéral et le ministère des Finances.

Nous remercions la vérificatrice générale de ses recommandations et comptons bien utiliser sa rétroaction pour continuer à améliorer le RAFEO.

2.0 Contexte

2.1 Aperçu

Le RAFEO est un programme d'aide financière qui aide les étudiants admissibles à payer leurs études postsecondaires. L'aide est offerte sous forme de bourses non remboursables et de prêts remboursables.

La Direction de l'aide financière aux étudiantes et étudiants du Ministère, qui compte près de 100 employés, administre le RAFEO. En 2017-2018, l'administration du régime a coûté 22,3 millions de dollars.

Le RAFEO est un programme d'admissibilité à l'inscription, c'est-à-dire qu'aucun plafond n'est fixé sur le nombre d'étudiants admissibles au financement. Tous les étudiants admissibles qui présentent une demande d'aide financière en reçoivent. Le financement est octroyé sur une base annuelle, ce qui signifie que les étudiants inscrits à un programme pluriannuel doivent présenter une demande chaque année.

Durant l'année scolaire 2017-2018, qui a pris fin le 31 juillet 2018, quelque 441 000 étudiants en Ontario ont reçu des fonds du RAFEO totalisant 1,7 milliard de dollars, dont près de 98 % sous forme de bourses non remboursables et 2 % de prêts. Au cours de l'année scolaire précédente, 360 000 étudiants ont reçu au total 1,4 milliard en fonds du RAFEO, dont près de 60 % en bourses et 40 % en prêts. La hausse du nombre de bénéficiaires et le changement dans la composition de l'aide financière s'expliquent par les modifications apportées au RAFEO, dont la plupart sont entrées en vigueur durant l'année scolaire 2017-2018.

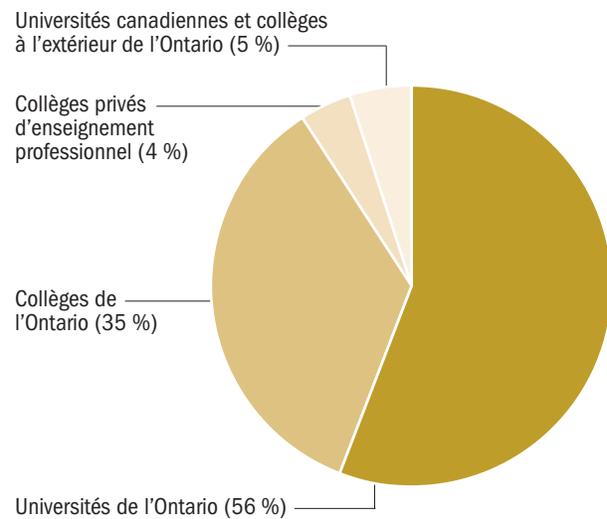
L'aide est offerte uniquement aux Ontariens qui fréquentent les collèges et universités financés par l'État au Canada ou les établissements postsecondaires privés en Ontario (c.-à-d. les collèges privés d'enseignement professionnel). L'aide fédérale est accessible aux Ontariens qui fréquentent des établissements postsecondaires publics et privés n'importe où dans le monde.

La majorité des bénéficiaires du RAFEO sont des étudiants à temps plein qui fréquentent des collèges ou universités financés par les fonds publics de l'Ontario. Durant l'année scolaire 2017-2018, 91 % des bénéficiaires étaient inscrits à des universités et collèges financés par les fonds publics de l'Ontario. Au moment de notre audit, 533 établissements comptaient des étudiants bénéficiaires du RAFEO :

- 25 universités financées par les fonds publics de l'Ontario;
- 30 collèges financés par les fonds publics de l'Ontario;

Figure 1 : Bénéficiaires du RAFEO par type d'établissement postsecondaire pour l'année scolaire 2017-2018, avril 2018

Source des données : ministère de la Formation et des Collèges et Universités



- 289 universités et collèges canadiens à l'extérieur de l'Ontario financés par l'État;
- 189 établissements privés (aussi appelés collèges privés d'enseignement professionnel) en Ontario.

Voir la **figure 1** pour la répartition des bénéficiaires du RAFEO par établissement.

Précisons que 55 % des bénéficiaires sont des « personnes à charge », ce qui signifie qu'ils comptent sur le soutien de leur famille, et 43 % sont des étudiants adultes. La **figure 2** présente la répartition des bénéficiaires selon le niveau de revenu.

En 2016-2017, la province a géré 20 programmes d'aide financière. En 2017, le Ministère a réduit le nombre de programmes, qui est passé à 14 : 6 programmes de bourses de l'Ontario, 6 programmes de bourses du Canada, 1 programme canadien de prêts aux étudiants à temps partiel et 1 programme de prêts intégrés Canada-Ontario. Les modifications récemment apportées au RAFEO sont décrites à la **section 2.2**. Voir aussi l'**annexe 1** pour la liste des bourses et prêts accessibles.

En plus d'administrer les bourses et les prêts financés par la province au titre du RAFEO, le Ministère gère les programmes de prêts-bourses

Figure 2 : Bénéficiaires du RAFEO et total de l'aide provinciale selon le niveau de revenu pour l'année scolaire 2017-2018, avril 2018

Source des données : ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Niveau de revenu	% de bénéficiaires	Total des subventions (en millions de dollars)	Total des prêts (en millions de dollars)
Faible ¹	60	1 225	0,7
Moyen ²	19	247	27,0
Élevé ³	21	139	9,0
Total	100	1 611	36,7

1. Revenu faible : étudiants autonomes ou adultes < 30 000 \$ par année; étudiants à charge < 50 000 \$ par année
2. Revenu moyen : étudiants autonomes ou adultes 30 000 \$ à 70 000 \$ par année; étudiants à charge 50 000 \$ à < 90 000 \$ par année
3. Revenu élevé : étudiants autonomes ou adultes > 70 000 \$ par année; étudiants à charge > 90 000 \$ par année

aux étudiants de l'Ontario qui sont financés par le gouvernement fédéral dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants. En 2017-2018, l'Ontario a reçu 16,3 millions de dollars du gouvernement fédéral pour administrer les demandes d'aide financière et évaluer les demandeurs ontariens de l'aide fédérale.

En général, les étudiants doivent remplir une seule demande afin d'évaluer leur admissibilité à l'ensemble des bourses et des prêts offerts par l'Ontario et le gouvernement fédéral. L'évaluation de l'admissibilité aux programmes fédéraux et provinciaux se fait simultanément et tout changement apporté par un étudiant à sa demande est automatiquement pris en compte aux deux échelons.

Lorsqu'un prêt est exigible, l'étudiant fait un paiement unique, qui est réparti entre les parties de l'Ontario et du Canada du prêt intégré. Les étudiants handicapés, sourds et à temps partiel doivent remplir une demande distincte pour certaines bourses spécialisées (voir l'**annexe 1**), bien que celles-ci comptent pour moins de 1 % de l'aide financière totale.

2.1.1 Admissibilité et montant de l'aide financière

Le RAFEO est accessible aux résidents de l'Ontario de tout âge qui sont des citoyens canadiens, des résidents permanents ou des « personnes protégées » (p. ex. ayant le statut de réfugié officiel). Les étudiants peuvent être admissibles à une bourse, à un prêt ou aux deux.

Il est attendu que l'étudiant et sa famille contribuent au coût des études postsecondaires, donc en général, le RAFEO n'est pas accessible aux personnes dont les ressources financières sont suffisantes.

Le RAFEO est un programme axé sur les besoins, c'est-à-dire que l'aide financière est calculée selon une formule de détermination des besoins qui tient compte des frais d'études admissibles et des contributions financières prévues des étudiants. Les facteurs suivants peuvent intervenir dans le calcul :

- **Situation de famille de l'étudiant** – par exemple, si l'étudiant est célibataire et est à la charge d'un ou des deux parents; s'il est célibataire et autonome; s'il est marié ou dans une union de fait; ou s'il est chef de famille monoparentale.
- **Frais d'études admissibles de l'étudiant pendant la période scolaire** – par exemple, les droits de scolarité et les frais obligatoires (p. ex. les frais de laboratoire), l'allocation de subsistance mensuelle (selon la situation de famille de l'étudiant) et le coût des manuels, des fournitures, du matériel et d'ordinateur.
- **Ressources financières de l'étudiant** – selon la situation de famille de l'étudiant. Dans le cas d'un étudiant à charge, les ressources financières comprennent le revenu que les parents ont gagné l'année précédente et le revenu de l'étudiant pour l'année en cours (s'il est supérieur à 5 600 \$ par semestre). Lorsque l'étudiant est à charge, les ressources financières comprennent ses revenus pour l'année antérieure et l'année en cours (s'ils sont supérieurs à 5 600 \$ par

semestre), le revenu de son conjoint pour l'année précédente et les actifs financiers de l'étudiant et de son conjoint (s'il y a lieu), y compris les comptes bancaires, les REER et les placements. De plus, peu importe l'état de personne à charge de l'étudiant, chaque étudiant doit couvrir 3 000 \$ de ses frais d'études annuellement, sauf les étudiants qui ont des enfants, ceux qui reçoivent de l'aide sociale, ainsi que les étudiants autochtones.

La proportion de l'aide financière octroyée sous forme de bourse plutôt que de prêt est fonction du nombre de personnes dans la famille de l'étudiant et du revenu familial.

L'aide financière n'est pas offerte aux personnes qui n'ont pas remboursé leur prêt étudiant par le passé, qui ont déclaré faillite, ont échoué à un test de solvabilité ou ont atteint le plafond de l'aide financière aux étudiants.

L'admissibilité aux bourses et aux prêts d'études canadiens est déterminée en premier, car le montant de l'aide offerte aux termes du programme fédéral est un facteur dans l'évaluation qu'effectue l'Ontario en ce qui concerne la contribution attendue ou les ressources disponibles du demandeur.

2.1.2 Rôles et responsabilités des parties en cause

Les parties suivantes prennent part à l'administration de l'aide financière aux étudiants de l'Ontario. Ce sont :

- Le ministère de la Formation et des Collèges et des Universités, qui élabore les politiques relatives aux prêts et aux bourses d'études et détermine les établissements et les programmes d'enseignement qui sont admissibles aux termes du RAFEO. Il finance la partie de l'Ontario de l'aide financière, évalue les demandes des étudiants et détermine leur admissibilité pour le compte du Canada et de la province. Le Ministère inspecte également les Bureaux de l'aide financière des

- établissements d'enseignement et fait enquête sur les abus potentiels portés à son attention.
- Le ministère des Finances est responsable du recouvrement des prêts étudiants en souffrance.
 - Les centres de demande d'admission aux collèges et universités permettent aux étudiants de présenter une demande au RAFEO en même temps qu'une demande d'admission aux établissements d'enseignement.
 - Les Bureaux de l'aide financière des universités et collèges publics traitent et gèrent, pour le compte du Ministère, les dossiers du RAFEO pour leurs effectifs étudiants.
 - Le gouvernement fédéral a octroyé un marché au Centre de service national de prêts aux étudiants, un fournisseur de services privé, pour gérer les versements et les remboursements dans le cadre des programmes d'aide financière aux étudiants de cinq provinces : l'Ontario, la Colombie-Britannique, la Saskatchewan, le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve. En 2017-2018, la province a versé 6,2 millions de dollars au gouvernement fédéral pour les services rendus par le Centre de service national de prêts aux étudiants.

2.1.3 Traitement des demandes et versement des fonds

Les entités suivantes sont chargées de traiter les demandes au RAFEO selon les établissements d'enseignement :

- Les Bureaux de l'aide financière des établissements postsecondaires traitent l'ensemble des demandes présentées aux universités et collèges publics (92 % des demandes en 2017-2018).
- Career Colleges Ontario, une association sans but lucratif qui représente les collèges privés d'enseignement professionnel, traite

les demandes des collèges membres (3 % des demandes en 2017-2018).

- Le personnel du Ministère traite les demandes pour les collèges privés d'enseignement professionnel, qui ne sont pas prises en charge par Career Colleges Ontario, ainsi que pour tous les autres établissements privés conférant des diplômes en Ontario et l'ensemble des établissements à l'extérieur de la province (5 % des demandes en 2017-2018).

L'**annexe 2** renferme les renseignements que les demandeurs doivent fournir.

Une fois que l'évaluation est terminée et que le Ministère a reçu la confirmation de l'établissement que l'étudiant s'est inscrit à un programme d'études, le système du RAFEO transmet un fichier au Centre de service national de prêts aux étudiants qui renferme les renseignements de l'étudiant et le montant des bourses ou des prêts consentis par les gouvernements fédéral et provincial.

Chaque étudiant doit remplir et signer une seule entente maîtresse sur l'aide financière aux étudiants durant ses études postsecondaires. Il doit cependant signer une nouvelle entente s'il suspend ses études pendant deux ans.

L'entente renferme les conditions et les modalités de la bourse ou du prêt aux termes du RAFEO ainsi que les renseignements bancaires pour le virement électronique des fonds au compte bancaire de l'étudiant. Elle ne précise pas le montant de l'aide financière octroyée, car ce montant changera au cours de sa période d'effet.

Les bénéficiaires signent une entente en personne à un comptoir désigné de Postes Canada, où ils doivent présenter une pièce d'identité valide, après quoi l'entente est acheminée au Centre de service national de prêts aux étudiants aux fins de traitement.

Après avoir reçu les fonds de l'un ou des deux gouvernements et l'entente signée par l'étudiant, le Centre de service national de prêts aux étudiants verse les fonds à ce dernier.

2.1.4 Remboursement des prêts

Les prêts sont exempts d'intérêts durant la période d'études. Les intérêts commencent à courir sur la partie fédérale des prêts immédiatement à la fin des études et après un délai de six mois sur la partie de l'Ontario.

Les étudiants doivent rembourser intégralement les parties des gouvernements fédéral et de l'Ontario dans les dix ans suivant la fin ou le retrait des études.

Lorsqu'un étudiant a officiellement terminé ses études à temps plein, il reçoit une trousse de remboursement du Centre de service national de prêts aux étudiants qui précise le montant exigible, les mensualités à verser et les options de remboursement. Les frais d'intérêt commencent à s'accumuler six mois après la fin des études, mais auparavant, les étudiants peuvent faire des paiements forfaitaires pour réduire ou liquider le principal du montant emprunté. Au cours de l'exercice 2017-2018, quelque 98 000 prêts totalisant 544 millions de dollars sont devenus exigibles, dont près de 6 000 (totalisant 26,1 millions) ont été liquidés avant la fin de la période d'exonération d'intérêts de six mois.

De plus, 26 000 étudiants avaient partiellement remboursé leurs prêts (39,1 millions) durant la période d'exonération d'intérêts.

Si un étudiant éprouve de la difficulté à rembourser son prêt, il peut contacter le Centre de service national de prêts aux étudiants pour demander une prolongation dans le cadre du Programme d'aide au remboursement (PAR) qui vise à offrir un allègement temporaire de la dette. Comme première mesure, le PAR prolonge la période d'exonération d'intérêts, puis couvre une partie du principal à rembourser. Un emprunteur peut bénéficier du PAR pendant au plus 15 ans, mais il doit présenter une nouvelle demande et faire l'objet d'une réévaluation tous les six mois.

La **figure 3** compare les modalités de remboursement et les taux d'intérêt de certaines provinces et du gouvernement fédéral. Les modalités de remboursement des prêts étudiants de l'Ontario sont comparables à celles d'autres administrations, tout comme les intérêts imputés.

Le Ministère nous a fait savoir qu'il prélevait un taux d'intérêt inférieur à celui du gouvernement fédéral, qui correspond plus au moins au taux qu'il

Figure 3 : Taux d'intérêt et processus de remboursement dans différents secteurs de compétence au 31 mars 2018

Source des données : ministères provinciaux visés et sites Web des régimes d'aide financière aux étudiants

Province	Taux d'intérêt (%)	Date à laquelle l'intérêt commence à courir	Nombre d'années avant le remboursement intégral (y compris le délai de grâce)	Nombre d'années avant le remboursement intégral aux termes du Programme d'aide au remboursement
Canada	Taux préférentiel +2,5	Fin des études	10	15
Nouveau-Brunswick	Taux préférentiel +2,5	Fin des études	10	15
Ontario	Taux préférentiel + 1	6 mois après la fin des études	10	15
Alberta	Taux préférentiel	6 mois après la fin des études	De 3 à 10 ans, selon le montant du prêt	15
Colombie-Britannique	Taux préférentiel	Fin des études	10	15
Saskatchewan	Taux préférentiel	Fin des études	10	15
Nouvelle-Écosse	0	s.o.	10	15
Manitoba	0	s.o.	10	15

Remarque : Toutes les provinces accordent un délai de grâce de six mois avant le début du remboursement.

paye sur les prêts qu'il contracte auprès de l'Office ontarien de financement, qui fait des emprunts au nom de la province. Au moment de notre audit, l'Office prélevait un taux de 3,63 % auprès du Ministère, tandis que ce dernier exigeait un taux de 4,7 % des étudiants (taux préférentiel de 3,7 % majoré de 1 %). Le Ministère nous a informés qu'il ne prélevait pas d'intérêts durant la période de six mois après la fin des études afin de laisser suffisamment de temps aux diplômés pour qu'ils se trouvent un emploi dans leur domaine.

Près de 35 % des bénéficiaires du RAFEO ont eu recours au PAR au cours des deux premières années de la période de remboursement. Le PAR peut prolonger la période de remboursement de 9,5 à 14,5 ans et accorder une exonération d'intérêts pour une période de cinq ans après la fin des études au lieu du délai de six mois. Au cours des trois dernières années civiles, le PAR a renoncé au recouvrement de 58,8 millions de dollars en intérêts et de 26,8 millions en principal des prêts.

2.2 Modifications récemment apportées au RAFEO

Dans le budget 2016 de l'Ontario, le gouvernement avait annoncé son intention de transformer l'aide financière aux étudiants pour rendre les études postsecondaires plus accessibles et abordables.

Dans son rapport de 2012, la Commission Drummond avait souligné la nécessité de ce changement, car l'aide financière aux étudiants n'était pas axée sur les étudiants à faible revenu, qui en ont le plus besoin.

La Commission avait aussi fait valoir que les étudiants à faible revenu recevaient essentiellement une aide identique à celle des étudiants à revenu élevé, par exemple sous forme de prêts, de bourses et de crédits d'impôt.

La Commission avait recommandé au gouvernement de modifier le RAFEO pour diriger l'aide vers les étudiants à faible revenu et pour élargir son approche afin d'améliorer l'accès aux études postsecondaires. Elle avait aussi

recommandé que la province évalue la possibilité d'éliminer progressivement les droits de scolarité provinciaux et les crédits d'impôt pour études et d'octroyer plutôt des bourses.

Selon les données que le Ministère a obtenues en 2015 de Statistique Canada, le taux de participation aux études postsecondaires des étudiants dans les familles à faible revenu était inférieur à celui de ceux issus de familles à revenu élevé. Les données ont aussi révélé que le taux de participation aux études postsecondaires en Ontario était près de 10 % plus élevé qu'ailleurs au Canada pour tous les niveaux de revenu familial.

Une nouvelle mesure a été la création d'une importante bourse immédiate unique, appelée la Subvention ontarienne d'études. Un autre facteur a été la restriction du plafond de la dette d'études, fixé à 5 000 \$ par semestre à compter de l'année scolaire 2017-2018.

La nouvelle Subvention ontarienne d'études précise que :

- Les étudiants des familles dont le revenu est inférieur à 50 000 \$ n'auront aucune dette d'études provinciale à la fin de leur scolarité puisque toute l'aide octroyée serait sous forme de bourses non remboursables.
- Plus de 50 % des étudiants des familles dont le revenu est d'au moins 83 000 \$ recevront des bourses non remboursables, dont le montant sera supérieur aux droits de scolarité moyens établis par les collèges ou les universités.
- Tous les étudiants seront dans une situation identique ou plus avantageuse par rapport à l'ancienne Bourse d'études de l'Ontario.

Les domaines suivants sont visés par l'importante refonte du régime à compter de l'année scolaire 2017-2018 :

1. *Soutien financier fourni immédiatement et élimination du Programme d'exonération du remboursement des prêts et des crédits d'impôt* – Par le passé, l'aide financière était payée en versements au début de chaque semestre. Les étudiants pouvaient bénéficier d'une exonération de remboursement dans le

cadre du Programme de subventions d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, qui réduisait jusqu'à 7 500 \$ les prêts que devaient rembourser les étudiants à temps plein inscrits à un programme de deux semestres et à 11 250 \$ les prêts des étudiants inscrits à un programme de trois semestres. De plus, l'étudiant ou l'un de ses parents pouvait demander un crédit d'impôt pour frais de scolarité et pour études pour les droits de scolarité payés durant l'année civile. À compter de 2017-2018, le montant intégral de l'aide financière est versé au début du semestre et l'exonération de remboursement dans le cadre du Programme de subventions d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario a été abolie. Les crédits d'impôt ont aussi été annulés en septembre 2017.

2. *Regroupement des programmes existants d'aide financière du RAFEO* – Les nombreux programmes de bourses de l'Ontario ont été regroupés en une seule Subvention ontarienne d'études. La liste des bourses regroupées se trouve à l'**annexe 3**.
3. *Admissibilité fondée sur les seuils de revenu des ménages* – Les critères d'admissibilité aux bourses et aux prêts comprennent désormais la taille et le revenu des familles. Par exemple, les étudiants issus de familles dont le revenu est inférieur à 50 000 \$ (ou les étudiants célibataires autonomes gagnant moins de 30 000 \$ par année) recevraient l'intégralité de l'aide sous forme de bourses et n'auraient donc pas de dette. Par le passé, une seule bourse tenait compte de la taille et du seuil de revenu des familles.
4. *Soutien bonifié pour les étudiants adultes* – Tous les types de bourses sont désormais accessibles aux étudiants adultes, qui sont définis comme des personnes ayant terminé leurs études secondaires depuis au moins quatre ans, tandis qu'avant 2017, les étudiants adultes n'étaient admissibles qu'à certains programmes de bourses.

5. *Harmonisation des politiques du Canada et de l'Ontario* – Afin de simplifier le processus d'évaluation, le Canada et l'Ontario ont tous deux modifié la contribution financière attendue des étudiants qui demandent de l'aide financière.

- Les modifications sont les suivantes :

L'Ontario a adopté une contribution fixe de l'étudiant s'élevant à 3 000 \$ par année scolaire, c'est-à-dire le montant que tous les étudiants doivent payer chaque année de leurs études postsecondaires et qui est déduit de l'aide financière octroyée par le RAFEO. Ce montant remplace l'ancien montant calculé selon le revenu des étudiants. L'Ontario a exonéré tout revenu inférieur à 5 600 \$ par semestre gagné par les étudiants pendant qu'ils sont aux études.

- En 2017-2018, le gouvernement fédéral a adopté une contribution fixe et des exonérations pour les autres revenus gagnés durant la période d'études.

6. *Amélioration de l'expérience des étudiants* – Le site Web du RAFEO contient une calculatrice pour aider les étudiants à estimer le montant de financement auquel ils pourraient avoir droit. De plus, le processus de demande au RAFEO a été intégré aux processus des universités et collèges pour que les étudiants soient automatiquement invités à s'inscrire au RAFEO lorsqu'ils présentent une demande à un établissement d'enseignement.

Afin d'illustrer les répercussions que les changements apportés au régime ont eues sur l'aide financière aux étudiants, la **figure 4** montre les différences dans les montants et la composition de l'aide financière provinciale selon l'ancienne et la nouvelle méthode de calcul du RAFEO pour différents scénarios étudiants. Ces scénarios montrent que les étudiants à charge dans les familles touchant un revenu inférieur à 50 000 \$, qu'ils demeurent ou non dans la résidence familiale pendant la période d'études, ont reçu de l'aide sous

Figure 4 : Effet des modifications du régime sur l'aide financière aux étudiants, années scolaires 2016-2017 et 2017-2018

Source des données : ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Type d'aide étudiante	Scénario étudiant 1 ¹ Étudiants autonomes vivant à la maison, revenu familial < 50 000 \$		Scénario étudiant 2 ¹ Étudiants autonomes vivant à l'extérieur de la maison, revenu familial < 50 000 \$		Scénario étudiant 3 ¹ Étudiants autonomes vivant à la maison, revenu familial de 100 000 \$		Scénario étudiant 4 ¹ Étudiants autonomes vivant à l'extérieur de la maison, revenu familial de 100 000 \$		Scénario étudiant 5 ² Étudiants adultes vivant à la maison, revenu familial de 210 000 \$	
	(\$)	% de l'aide financière totale	(\$)	% de l'aide financière totale	(\$)	% de l'aide financière totale	(\$)	% de l'aide financière totale	(\$)	% de l'aide financière totale
Année scolaire 2016-2017										
Aide provinciale										
Bourses	2 778	83	2 778	38	1 900	100	1 900	56	0	0
Prêts	564	17	4 562	62	0	0	1 496	44	3 941	100
Total	3 342	100	7 340	100	1 900	100	3 396	100	3 941	100
Aide fédérale										
Total	6 901		8 340		6 671		7 140		10 920	
Total pour l'année scolaire 2016-2017	10 243		15 680		8 571		10 536		14 861	
Année scolaire 2017-2018										
Aide provinciale										
Bourses	3 648	100	6 120	100	1 960	100	1 960	57	9 780	100
Prêts	0	0	0	0	0	0	1 457	43	0	0
Total	3 648	100	6 120	100	1 960	100	3 417	100	9 780	100
Aide fédérale										
Total	7 271		10 082		6 199		7 863		10 920	
Total pour l'année scolaire 2017-2018	10 919		16 202		8 159		11 280		20,700	

1. Scénario : étudiant autonome d'une famille de quatre membres qui est inscrit en première année d'un programme d'arts et sciences à l'Université de Toronto.

2. Scénario : étudiant adulte vivant avec ses parents qui est inscrit en première année d'un programme de MBA à l'Université Western. Le revenu de l'étudiant au cours de l'année précédente s'élevait à 10 000 \$ et le revenu des parents pour l'année précédente était de 200 000 \$. Pour les étudiants adultes, seul le revenu de l'étudiant est pris en compte dans la détermination du montant de l'aide financière.

forme de bourses et de prêts avant les changements, alors qu'ils ont reçu uniquement des bourses par la suite. Un scénario portant sur un étudiant adulte à faible revenu, vivant ou non avec ses parents, montre qu'avant les changements, l'aide financière provinciale prenait uniquement la forme de prêts, tandis que par la suite elle était versée en bourses et le montant avait considérablement augmenté.

2.3 Méthodes de surveillance du Ministère

Les activités de surveillance du Ministère comprennent l'inspection des Bureaux de l'aide financière dans les établissements publics et privés et les enquêtes sur les dossiers étudiants. Ces deux activités sont réalisées par l'Unité des enquêtes et de l'observation de la loi du Ministère, qui compte sept agents de conformité chargés des inspections dans les établissements et des enquêtes auprès des étudiants.

Les inspections effectuées par les Bureaux visent à déterminer si leurs processus et contrôles sont conformes aux lois applicables et à la politique du Ministère régissant l'administration du RAFEO. Les inspections doivent être menées au moins une fois tous les trois ans dans les Bureaux situés dans les établissements publics et au moins tous les deux ans dans les Bureaux des établissements privés.

Ces inspections comportent des évaluations de l'établissement, notamment la documentation confirmant les personnes autorisées à accéder au système du RAFEO, ainsi que des évaluations au niveau des étudiants, par exemple la tenue des dossiers confirmant l'inscription des étudiants et les progrès scolaires dans les programmes d'études.

Des enquêtes sont menées auprès des étudiants pour déterminer si les emprunteurs sont toujours admissibles au RAFEO, s'ils ont commis des actes frauduleux ou s'ils ont fait un usage abusif du système. Des enquêtes sont menées lorsqu'une situation ou un problème est porté à l'attention du Ministère, généralement par un Bureau, ou lorsque le personnel ministériel constate des irrégularités dans le dossier d'un étudiant. Il peut

s'agir, par exemple, de la communication de faux renseignements sur le revenu, le défaut de fournir les documents requis, une déclaration de faillite ou un changement dans le statut de résident provincial.

Entre 2012-2013 et 2016-2017, 2 036 enquêtes ont été menées auprès d'étudiants, dont 11 % à qui il a été interdit de présenter à l'avenir une demande d'aide financière au RAFEO.

3.0 Objectif et étendue de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si le Ministère disposait de contrôles et de procédures efficaces pour que :

- seuls les étudiants admissibles reçoivent l'aide financière du RAFEO d'un montant approprié conformément à la législation et à la politique gouvernementale;
- les prêts en souffrance soient rapidement recouvrés;
- le régime et son efficacité opérationnelle soient mesurés, évalués et fassent l'objet de rapports publics.

Avant d'entamer nos travaux, nous avons défini les critères à appliquer pour répondre à l'objectif de l'audit. Les critères ont été établis à la suite de l'examen des lois, des politiques et des procédures applicables ainsi que des études internes et externes et des pratiques exemplaires. Les hauts fonctionnaires du Ministère ont examiné l'objectif de notre audit et les critères connexes, qui sont présentés à l'**annexe 4**, et ont convenu de leur pertinence.

L'audit a porté sur 97 % de l'aide financière octroyée en 2017-2018

L'audit a porté sur les Subventions ontariennes d'études et les prêts intégrés Canada-Ontario pour les étudiants à temps plein qui représentent conjointement près de 97 % de l'aide financière que l'Ontario a versée aux étudiants en 2017-2018.

Nous avons examiné les procédures pour évaluer l'admissibilité des demandeurs et le droit à l'aide financière, le versement des fonds aux demandeurs approuvés et le recouvrement des prêts exigibles.

Le régime a fait l'objet d'importantes modifications durant l'année écoulée en ce qui concerne l'admissibilité et le type d'aide disponible. Par conséquent, nous nous sommes attardés aux activités menées durant l'année scolaire 2017-2018, mais nous avons aussi examiné les données et les événements des cinq dernières années scolaires lorsqu'ils étaient pertinents. Nous avons mené notre audit de janvier à juillet 2018. Nous avons obtenu du Ministère une déclaration écrite selon laquelle, le 7 novembre 2018, il nous avait communiqué tous les renseignements dont il disposait, qui pouvaient avoir une incidence importante sur les constatations ou les conclusions du présent rapport.

Nous avons exécuté nos travaux d'audit principalement dans le bureau de la Direction de l'aide financière aux étudiants à Thunder Bay et au bureau central du Ministère à Toronto. Nous avons aussi exécuté des travaux au ministère des Finances, qui s'occupe du recouvrement des prêts en souffrance octroyés aux étudiants de l'Ontario.

Dans l'exécution de notre travail, nous avons examiné des documents clés, comme les demandes au RAFEO, les lignes directrices et les politiques du régime et les ententes conclues avec le gouvernement fédéral et les Bureaux de l'aide financière des établissements postsecondaires, qui sont responsables des évaluations rattachées au RAFEO pour le compte du Ministère. Nous avons aussi échantillonné des rapports d'inspection menée auprès des Bureaux et des rapports d'enquête auprès de bénéficiaires soupçonnés d'abuser du système.

Nous avons en outre examiné le système informatique du Ministère pour vérifier s'il permettait de déterminer correctement l'admissibilité des demandeurs, ainsi que le montant et le type d'aide financière. Nous avons aussi évalué les contrôles d'accès et de protection de la vie privée qui sont en place pour protéger les renseignements personnels et financiers des étudiants.

Nous avons demandé au Ministère de nous fournir des données liées au RAFEO sur les étudiants à temps plein pour les cinq dernières années scolaires afin d'effectuer des analyses. Il a fallu plus de trois mois au Ministère pour nous fournir des données exactes, ce qui a donné lieu à des lacunes dans notre audit et à des frais supplémentaires.

L'année scolaire des établissements postsecondaires s'étend du 1^{er} août au 31 juillet, alors que l'exercice du gouvernement couvre la période du 1^{er} avril au 31 mars. Ainsi, les données financières présentées dans le présent rapport sont fondées sur l'exercice financier, tandis que les données sur les étudiants sont basées sur l'année scolaire.

Nous avons mené nos travaux et présenté les résultats de notre examen conformément aux Normes canadiennes de missions de certification – Missions d'appréciation directe applicables émises par le Conseil des normes internationales d'audit et d'assurance des Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada). Cela comprenait l'obtention d'un niveau d'assurance raisonnable.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario applique la Norme canadienne de contrôle de qualité, et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de contrôle qualité comprenant des politiques et des procédures documentées au sujet du respect des règles de conduite professionnelle, des normes professionnelles, ainsi que des exigences législatives et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences d'indépendance et autres exigences déontologiques énoncées dans le Code de déontologie des Comptables professionnels agréés de l'Ontario, code qui repose sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et diligence professionnelles, de confidentialité et de comportement professionnel.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 Modifications importantes apportées au régime

4.1.1 Les modifications apportées au RAFEO ont engendré une hausse imprévue des coûts

Les modifications du RAFEO qui sont entrées en vigueur en 2017-2018 ont coûté beaucoup plus à la province que ce qu'elle avait prévu, et les coûts devraient continuer d'augmenter au cours des prochaines années.

Dans la présentation au Cabinet de 2016, le Ministère avait prédit que les modifications auraient un effet positif sur la situation financière de la province. Il avait estimé que les frais annuels du régime (les bourses d'études) s'élèveraient à 220 millions de dollars en 2020-2021. Il prévoyait que cette hausse serait compensée par des revenus supplémentaires de 466 millions d'ici 2020-2021 à la suite de l'annulation des crédits d'impôt pour frais de scolarité et pour études de l'Ontario.

Comme le montre la **figure 5**, les modifications du RAFEO qui sont entrées en vigueur au début de l'année scolaire 2017-2018 ont sensiblement réduit le montant des prêts consentis durant l'exercice 2017-2018, tandis que la valeur des bourses a augmenté proportionnellement. Le coût net pour la province s'est énormément accru, car l'aide financière est actuellement consentie sous forme de bourses non remboursables et plus de personnes admissibles présentent une demande.

Les coûts supérieurs à ceux attendus s'expliquent par le fait que le Ministère a sous-estimé, dans son analyse de rentabilisation, le nombre d'étudiants qui demanderaient de l'aide financière dans le cadre du régime élargi.

Notre examen des calculs des coûts prévus dans l'analyse de rentabilisation de 2016, qui a été présentée au Cabinet, a révélé que le Ministère avait utilisé le nombre réel de demandeurs au RAFEO en 2014-2015 (les derniers chiffres

réels à cette date) pour déterminer le coût des modifications proposées du RAFEO. Le Ministère n'a pas tenu compte de l'augmentation possible de la participation accru des étudiants, alors que les modifications visaient à élargir l'accès aux études de personnes à revenu faible et moyen. De plus, les coûts estimatifs que le Ministère a anticipés pour les deux premières années du régime modifié ont été réduits de 11 %, ce qu'il explique par le fait que la conception du régime en était au stade préliminaire à l'époque.

Le Ministère ne s'attendait pas à une hausse des effectifs à temps plein dans les établissements postsecondaires, car selon les tendances récentes, les inscriptions dans les collèges et universités de l'Ontario étaient relativement stables. D'après le Ministère, l'augmentation serait attribuable à un taux de participation supérieur des étudiants qui étaient déjà inscrits à un programme d'études. Il s'attendait à une augmentation modeste car, à son avis, toutes les personnes admissibles à l'aide financière avaient déjà présenté une demande. Il estimait que les étudiants disposaient déjà d'un important incitatif financier pour présenter une demande au RAFEO, c'est-à-dire le programme de réduction de 30 % des frais de scolarité en vigueur depuis 2012, qui offrait des bourses aux étudiants à charge dont les parents touchaient un revenu annuel d'au plus 160 000 \$, et ce, qu'ils aient besoin ou non d'aide financière.

Toutefois, au moment de notre audit, le nombre de bénéficiaires pour l'année scolaire 2017-2018 avait augmenté de 24 % dans les universités et de 27 % dans les collèges, comparativement à l'année précédente. Selon le Ministère, le taux de participation accru au RAFEO s'expliquait par la campagne de promotion publique menée en 2017, qui avait sensibilisé plus de personnes à l'existence du régime.

Au moment de déposer le budget de l'Ontario de 2018, la province a projeté que le coût annuel du RAFEO (c.-à-d. le coût des bourses non remboursables octroyées aux étudiants) atteindrait 2,012 milliards de dollars en 2020-2021, soit une hausse de 50 % du coût annuel net du RAFEO

Figure 5 : Tendances de l'aide financière de l'Ontario et des coûts du Programme, années scolaires 2013-2014 à 2017-2018 (en milliers de dollars)

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

	2013-2014					2014-2015					2015-2016					2016-2017					2017-2018					% de l'aide financière totale	Changement entre 2016-2017 et 2017-2018 (%)
Prêts étudiants octroyés et versés ¹	983 957					953 997					1 007 943					1 057 938					215 062						
Moins : Subvention d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario - exonération du remboursement de prêts ²	540 606					563 147					563 891					563 681					69 112						
Aide financière nette remboursable	443 351					390 850					444 052					494 257					145 950					8	(70)
Total des subventions ¹	925 501					952 883					956 937					960 014					1 574 706						
Total des bourses d'entretien ¹	4 807					7 337					7 636					7 891					5 353						
Total des bourses d'études ¹	40 260					39 364					35 223					35 034					34 238						
Aide financière non remboursable³	970 568					999 584					999 796					1 002 939					1 614 297					92	
Crédits d'impôt de l'Ontario pour frais de scolarité et d'études (manque à gagner sur les recettes d'impôt sur le revenu)⁴	339 000					343 000					365 000					344 000					0					0	
Coût total du régime (montant non remboursable)	1 309 568					1 342 584					1 364 796					1 346 939					1 614 297					20	

1. Voir les détails à l'annexe 3.

2. Les étudiants à temps plein qui ont reçu des prêts aux termes du RAFFO durant l'année scolaire 2016-2017 ou une année antérieure sont admissibles à l'exonération du remboursement de prêts par le biais de la Subvention d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Le Ministère a jusqu'au 31 juillet 2024 pour vérifier le revenu des étudiants pour 2016-2017 et convertir le montant exonéré en subventions.

3. Exclut les coûts (radiations des défauts de paiement) ou les revenus (revenus d'intérêt) générés après le début du remboursement des prêts.

4. D'après les estimations du rapport Transparence fiscale du ministère des Finances et les montants calculés au prorata en fonction des exercices plutôt que des années civiles. Les crédits d'impôt de l'Ontario pour frais de scolarité et d'études ont été abolis en septembre 2017. Les étudiants de l'Ontario seront toujours en mesure de déduire le montant admissible de leurs frais de scolarité pour les études suivies avant le 5 septembre 2017. Ils pourront également déduire le montant des frais de leurs études suivies avant septembre 2017. Ils pourront continuer de reporter les montants inutilisés aux années futures.

(passant de 1,347 milliard en 2016-2017 à 2,012 milliards en 2020-2021, comme le montre la **figure 5**), lorsque seraient pris en compte les revenus supplémentaires de la province à la suite de l'annulation des crédits d'impôt. Toutefois, l'augmentation sera vraisemblablement plus importante, car le Ministère a sous-estimé jusqu'ici le nombre d'étudiants qui présentent une demande au RAFEO et qui sont jugés admissibles.

4.1.2 Les modifications n'ont pas fait hausser les effectifs postsecondaires

Les modifications visaient également à améliorer l'accès aux études postsecondaires des groupes sous-représentés, c'est-à-dire les Autochtones, les personnes handicapées et les étudiants à faible revenu, ainsi que des personnes ayant quitté l'école secondaire depuis plus de quatre ans. Quoi qu'il en soit, le Ministère n'a pu déterminer si ce résultat s'était concrétisé.

La montée du nombre de bénéficiaires du RAFEO en 2017-2018 n'était pas accompagnée d'une hausse du nombre d'étudiants fréquentant les établissements postsecondaires. Pour les années scolaires 2016-2017 et 2017-2018, les effectifs à temps plein ont seulement augmenté de 2 % dans les collèges et de 1 % dans les universités, bien que le nombre de bénéficiaires du RAFEO ait progressé d'environ 25 %, comme souligné ci-dessus.

Le Ministère fait un suivi du nombre de bénéficiaires du RAFEO et des changements associés en fonction du type d'étudiant (p. ex. le niveau de revenu), mais n'a pas cherché à déterminer si les modifications du RAFEO avaient amélioré l'accès aux études postsecondaires des membres des groupes sous-représentés. Il ignore les niveaux de revenu et les autres facteurs démographiques des étudiants qui n'ont pas présenté de demande au RAFEO. Par conséquent, il ne sait pas si la composition des effectifs inscrits a changé, et, partant, si plus de membres des groupes sous-représentés se sont inscrits aux programmes d'études postsecondaires que par le passé.

De plus, beaucoup de nouveaux bénéficiaires du RAFEO en 2017-2018 étaient déjà inscrits à un établissement postsecondaire, ce qui dénote que les modifications du RAFEO n'ont pas amélioré l'accès aux études postsecondaires comme elles devaient le faire. Nous avons constaté que 32 % des étudiants qui n'étaient pas en première année d'un programme de premier cycle ont bénéficié du RAFEO pour la première fois en 2017-2018. Il en découle donc que ces étudiants fréquentaient déjà un établissement postsecondaire sans avoir reçu d'aide financière de la province.

4.1.3 Mesure du rendement unique utilisée pour faire le suivi du taux de réussite du RAFEO

Le Ministère a élaboré aux fins de suivi une seule mesure de rendement officielle propre au RAFEO : le pourcentage d'emprunteurs qui ne sont pas en défaut de paiement et qui remboursent leur dette en conformité avec les conditions deux ans après le début de la période de remboursement.

Cette mesure est basée sur les étudiants qui ont reçu un prêt trois ans avant la date d'évaluation et qui ont terminé ou abandonné leurs études deux ans avant cette date. Par exemple, le taux de 2016-2017 reflète les étudiants qui ont reçu un prêt durant l'année scolaire 2013-2014 et qui ont terminé ou cessé leurs études à la fin de l'année scolaire 2014-2015.

Le Ministère a fixé la cible de rendement suivante : 93 % de prêts en règle d'ici 2020. Le taux de rendement réel en 2016-2017, le dernier exercice pour lequel des résultats sont disponibles, était de 92,5 %.

Bien que les taux de défaut de remboursement fournissent des renseignements utiles, le Ministère doit aussi disposer d'indicateurs pour mesurer les objectifs ultimes du RAFEO, à savoir aider les étudiants à poursuivre des études postsecondaires et à se trouver un emploi bien rémunéré. Le Ministère calcule les taux de diplomation et d'emploi des diplômés par établissement et programme pour l'ensemble des étudiants dans les établissements

postsecondaires publics et fait rapport à ce sujet. Il serait cependant utile d'établir des taux distincts pour les bénéficiaires du RAFEO afin de déterminer si le régime atteint les objectifs globaux.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une mesure du rendement officielle, le Ministère déclare aussi publiquement le pourcentage de bénéficiaires du RAFEO qui ont recours au PAR, le taux d'étudiants en situation de défaut par établissement et programme, ainsi que le taux combiné de participation et de défaut, qui est fondé sur le nombre d'emprunteurs en situation de défaut ou ayant eu recours au PAR pendant un semestre ou plus par rapport au nombre total d'emprunteurs. Pour 2016, la première et la dernière année pour laquelle le Ministère a calculé ces résultats, le taux de participation au PAR était de 33,4 % et le taux combiné de participation et de défaut se situait à 39,9 %.

Dans sa présentation budgétaire de 2017-2018 au Cabinet, le Ministère a proposé au Conseil du Trésor des mesures du rendement additionnelles pour le RAFEO, y compris des indicateurs pour évaluer si l'accès aux études postsecondaires des étudiants d'origine modeste s'améliorait et si l'endettement moyen des étudiants à la fin de leurs études diminuait. Au moment de notre audit, le Conseil du Trésor n'avait pas pris de décision à propos de ces mesures. De plus, le Ministère ne faisait pas de suivi de ces mesures à des fins de communication interne.

RECOMMANDATION 1

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

- déterminer si le nombre d'inscriptions des étudiants dans les groupes sous-représentés s'est accru dans les établissements postsecondaires;
- faire le suivi et rendre compte publiquement des mesures, comme les taux de diplomation

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et s'est adressé au Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur en mai 2018 au sujet de l'utilisation de deux études commanditées qui se penchent sur le lien entre la participation aux études postsecondaires et le revenu du ménage. Le Ministère continuera à collaborer avec le Conseil pour désigner les études éventuelles qui assureront le suivi de la participation selon le revenu du ménage, et d'autres mesures relatives au revenu comme une rémunération ultérieure, les niveaux moyens de dettes d'études et les liens avec le marché du travail. Le Ministère collaborera avec d'autres secteurs au sein du Ministère pour coordonner le suivi et la présentation publique des résultats des bénéficiaires du RAFEO et d'autres apprenants.

4.2 Admissibilité à l'aide financière

4.2.1 Admissibilité et montant de l'aide financière établi correctement

Nous avons passé en revue les vérifications effectuées par le Ministère pour s'assurer que les exigences d'admissibilité et les calculs de l'aide financière ont été soumis aux essais nécessaires avant que le système de demande en ligne pour l'année scolaire 2017-2018 soit accessible au public.

Nous n'avons pu confirmer l'intégralité et l'exactitude des résultats des essais effectués dans le système, car le Ministère ne conserve aucune documentation justificative à ce sujet. Cette documentation servirait à déterminer si les essais requis ont été effectués et si les résultats ont répondu aux attentes.

Nous avons employé un processus manuel pour refaire les calculs de l'aide financière et valider les exigences d'admissibilité selon 15 scénarios de demande. Ces scénarios supposaient différents types d'étudiants (étudiants recevant un soutien de leurs parents, célibataires et autonomes, adultes, mariés ou chefs de famille monoparentale); des niveaux de revenu variés des étudiants et des parents; des étudiants vivant à la maison ou à l'extérieur durant la période d'études; l'inscription aux programmes de premier cycle et de cycles supérieurs; différents types d'établissements; et des étudiants non admissibles au RAFEO en raison d'un paiement excédentaire touché au cours d'une année précédente.

Dans tous les scénarios mis à l'essai, nous avons conclu que le Ministère avait correctement déterminé l'admissibilité et le montant de l'aide financière.

4.2.2 Le revenu des parents soutenant les étudiants adultes n'est pas pris en compte dans le calcul de l'aide financière

Il est attendu que les parents d'étudiants célibataires à charge, qui ont obtenu un diplôme d'études secondaires au cours des quatre dernières années, contribuent à l'éducation de leurs enfants selon leur capacité financière, ce qui réduit le montant potentiel octroyé par le RAFEO. Toutefois, si les étudiants ont quitté l'école secondaire depuis plus de quatre ans et qu'ils sont toujours à la charge de leur famille, seul leur revenu est pris en compte pour calculer l'aide à laquelle ils ont droit – le revenu familial n'est pas un facteur.

À la suite des récentes modifications apportées au régime, les étudiants adultes (ceux ayant quitté l'école secondaire depuis au moins quatre ans) sont admissibles à l'ensemble des bourses d'études de l'Ontario, d'où le nombre accru d'étudiants adultes qui ont présenté une demande au RAFEO et ont reçu des bourses en 2017-2018.

Le nombre d'étudiants adultes qui ont présenté une demande au RAFEO a augmenté de 28 % de 2016-2017 à 2017-2018, tandis que le nombre de ceux qui ont reçu une bourse du régime s'est accru de 33 % durant cette période. Toutefois, le montant total de l'aide financière octroyée à ce groupe a diminué depuis la nouvelle répartition de l'aide financière. En 2017-2018, 93 % de l'aide versée aux étudiants adultes était uniquement sous forme de bourses, tandis que l'année précédente, 75 % de l'aide était sous forme de bourses et de prêts (voir la **figure 6**).

Nous avons constaté que 27 % des bénéficiaires adultes du RAFEO ayant déjà fréquenté des établissements postsecondaires ont reçu de l'aide financière pour la première fois en 2017-2018. Donc, il se peut qu'ils aient fait des études auparavant sans recevoir d'aide financière. On ignore si beaucoup de ces étudiants avaient besoin du soutien du RAFEO pour poursuivre des études postsecondaires, car le Ministère ne dispose d'aucune donnée sur les revenus des étudiants qui n'ont pas reçu d'aide financière et ne peut donc déterminer le revenu par ménage étudiant. Précisons à ce sujet que 6 % des étudiants adultes qui avaient droit à une bourse et à un prêt en 2017-2018 ont refusé la partie emprunt de l'aide financière. De plus, 28 % des étudiants

Figure 6 : Versements aux étudiants adultes (quatre années après la fin des études secondaires) au titre du RAFEO, années scolaires 2016-2017 et 2017-2018

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Année	Bourse seulement		Prêt seulement		Bourse et prêt		Total	
	En milliers		En milliers		En milliers		En milliers	
	Nombre	de dollars	Nombre	de dollars	Nombre	de dollars	Nombre	de dollars
2016-2017	1 843	1 790	65 000	271 864	64 731	805 910	131 574	1 079 565
2017-2018	165 148	918 678	29	76	10 001	69 997	175 178	988 750
Écart	163 305	916 888	(64 971)	(271 788)	(54 730)	(735 913)	33%	(8 %)

adultes ont indiqué sur leur demande qu'ils vivaient avec leurs parents.

En ce qui concerne les étudiants adultes vivant chez leurs parents, le montant de l'allocation de subsistance qui a été utilisé pour calculer l'aide financière était identique à l'allocation de subsistance utilisée pour les étudiants à charge ayant quitté l'école secondaire depuis moins de quatre ans. Toutefois, dans le cas des étudiants à charge, le revenu parental a été pris en compte dans le calcul du montant et du type d'aide financière.

RECOMMANDATION 2

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et reconnaît les préoccupations de celle-ci. Le Ministère s'engage à revoir la politique sur le droit au RAFEO pour les étudiants sortis de l'école secondaire depuis quatre ans ou plus et qui vivent avec leurs parents. Le Ministère convient que le montant du RAFEO accordé à ces étudiants devrait refléter leurs besoins et leur situation réels. Cet examen comprendra l'analyse des données sur les étudiants indépendants pour déterminer l'impact de la modification de l'évaluation du RAFEO et pour établir si la modification de l'évaluation de ces étudiants comporte des répercussions juridiques. D'après le résultat de l'examen, le Ministère pourrait apporter des changements à la politique sur le droit au RAFEO pour les étudiants sortis de l'école secondaire depuis plus de quatre ans et habitant avec leurs parents. Ces changements seront mis en oeuvre sous peu.

4.3 Vérification des renseignements dans les demandes

4.3.1 Les renseignements ayant une incidence sur le montant de l'aide financière ne sont pas tous vérifiés

Pour calculer la Subvention ontarienne d'études, nous avons remarqué que le Ministère ne vérifie pas certains renseignements qui ont une incidence sur l'évaluation des besoins financiers, y compris la taille de la famille des étudiants à charge et la valeur des actifs financiers qu'ils possèdent (avec leur conjoint, le cas échéant).

Le Ministère demande aux étudiants autonomes ou adultes ayant des enfants de fournir les certificats de naissance de ces derniers afin de vérifier le nombre de personnes à charge. Cependant, lorsqu'un étudiant a quitté l'école secondaire il y a moins de quatre ans et qu'il compte sur le soutien de ses parents, le Ministère ne vérifie pas le nombre de personnes à charge au sein de la famille, ce qui a un effet sur le montant de l'aide financière octroyée. Le fait de déclarer un nombre plus élevé de personnes à charge peut faire hausser le montant total de l'aide financière versée à un étudiant ainsi que la portion qui est offerte sous forme de bourse plutôt que de prêt.

Le Ministère peut confirmer le nombre de personnes à charge dans une famille en demandant les certificats de naissance, comme il le fait pour les étudiants ayant des enfants.

En ce qui concerne les actifs financiers d'un demandeur et de son conjoint, le Ministère se fie uniquement au montant qu'ils déclarent (s'il y a lieu) sans demander de pièce justificative. En outre, il n'évalue pas le caractère raisonnable de la valeur des actifs déclarés, par exemple, en cherchant à déterminer si le demandeur ou son conjoint ont déclaré des placements ou un revenu locatif sur leur déclaration de revenus. Le Ministère nous a informés que les actifs déclarés par les étudiants sur leur demande au RAFEO sont considérés comme des ressources. Quoi qu'il en soit, il se peut que les étudiants qui ne déclarent pas leurs actifs jouissent d'un avantage injuste.

RECOMMANDATION 3

Nous recommandons au ministère de la Formation et des Collèges et Universités d'établir des processus pour vérifier le nombre de personnes à charge au sein de la famille d'un demandeur et la valeur des actifs financiers que possède un étudiant (et son conjoint, le cas échéant).

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et prévoit établir un processus à temps pour pouvoir commencer à vérifier le nombre d'enfants à charge dans la famille des parents en exigeant les certificats de naissance pour ces enfants à compter de l'année scolaire 2020-2021. De plus, au cours des deux prochaines années, le Ministère, avec l'Agence du revenu du Canada, déterminera si l'information tirée des déclarations de revenus peut être utilisée pour déterminer les actifs financiers appartenant aux demandeurs et à leurs conjoints, le cas échéant.

Si l'utilisation de ces renseignements est approuvée, le Ministère modifiera son protocole d'entente conclu avec l'Agence du revenu du Canada pour permettre la mise en commun de données fiscales additionnelles. Le Ministère mettra également en place un processus de collecte de documents supplémentaires auprès des personnes dont les données fiscales révèlent qu'elles pourraient ne pas déclarer tous leurs biens.

4.4 Paiements excédentaires versés à des bénéficiaires du RAFEO

Une modification apportée à la politique du Ministère, selon laquelle les étudiants doivent rembourser tout ou partie de leur bourse du RAFEO lorsqu'ils n'y sont plus admissibles pour des motifs variés, y compris la cessation des études, devrait

réduire les paiements excédentaires non recouverts en 2017-2018 et par la suite.

Aux fins du RAFEO, un étudiant est réputé avoir cessé ses études lorsqu'il passe au statut à temps partiel (c.-à-d. moins de 60 % d'un programme complet d'études, comme défini par l'établissement qu'il fréquente) ou qu'il met entièrement fin à ses études.

Les paiements excédentaires versés aux étudiants qui ont abandonné leurs études avant 2017-2018 totalisent 74,4 millions de dollars

Durant l'année scolaire 2016-2017 et les années précédentes, les étudiants qui ont mis fin à leurs études à temps plein après avoir reçu une bourse d'études de l'Ontario n'étaient pas tenus de la rembourser. Dans le cas des étudiants qui ont abandonné leurs études après avoir reçu un prêt, les paiements en trop qui en résultent feraient partie du solde impayé du prêt.

Nous avons analysé les données ministérielles sur les étudiants qui ont cessé leurs études à temps plein pour les années scolaires de 2013-2014 à 2016-2017 et avons constaté que le Ministère a octroyé des bourses de 74,4 millions de dollars à ces étudiants. Ce montant comprend près de 14,5 millions versés aux étudiants après qu'ils ont abandonné leurs études, car les Bureaux de l'aide financière n'avaient pas saisi assez rapidement leur retrait dans le système du Ministère. Pourtant, les étudiants n'ont pas été obligés de rembourser les bourses totalisant 74,4 millions de dollars.

Durant cette période de quatre ans, le Ministère a octroyé 248,9 millions en prêts à des étudiants qui ont abandonné leurs études, dont près de 18,7 millions après leur retrait de l'établissement d'enseignement, car le système du Ministère n'avait pas été mis à jour en temps opportun.

Nous avons constaté que le délai de traitement moyen des départs était d'environ un mois. Pourtant, dans le cas des étudiants qui ont reçu des bourses après avoir abandonné leurs études, il a fallu en moyenne quelque 10 jours de plus pour enregistrer les départs. Selon le Ministère, il arrive

souvent que les étudiants n'informent pas leur établissement postsecondaire lorsqu'ils cessent de se présenter aux classes.

Les paiements excédentaires versés aux étudiants qui abandonnent leurs études devraient diminuer à compter de l'année scolaire 2017-2018

Durant l'année scolaire 2017-2018, le Ministère a modifié les règles du RAFEO afin de remédier aux lacunes découlant de la renonciation au remboursement des paiements excédentaires, dont il a été question ci-dessus.

D'après la politique révisée, les bourses accordées aux étudiants qui abandonnent leurs études à temps plein dans les 30 premiers jours et qui ne les reprennent pas dans un délai de 5 mois doivent être converties en prêts remboursables. Après la période de 30 jours, le montant de la bourse convertie en prêt est établi au prorata en fonction de la période d'études de l'étudiant. Les paiements excédentaires convertis en prêts sont remboursables selon le processus habituel.

Nous avons analysé les données du Ministère sur les étudiants qui ont arrêté leurs études à temps plein durant l'année scolaire 2017-2018. Nos constatations sont résumées à la **figure 7** avec les données d'années antérieures.

Plus précisément, au 31 mai 2018, le Ministère avait octroyé 65,7 millions de dollars en subventions ontariennes d'études à des étudiants qui avaient abandonné leurs études. De ce montant, 11,8 millions ont été versés à des étudiants qui avaient arrêté leurs études dans les 30 premiers jours; cette somme devra donc être convertie en prêts. Le solde de 53,9 millions a été versé à des étudiants qui ont cessé leurs études après 30 jours; un montant proportionnel devra aussi être converti en prêts.

Au moment de notre audit, le Ministère n'avait toujours pas converti les bourses en prêts. Il a fait savoir que la conversion aurait lieu à la fin de l'été ou au début de l'automne 2018.

Les bourses sont aussi converties en prêts si le revenu n'est pas confirmé dans un délai de 12 mois

Afin de déterminer la capacité d'un demandeur à payer ses études, le Ministère prend en considération le revenu que les parents d'un étudiant à charge ont gagné l'année précédente. Dans le cas des étudiants indépendants (célibataires, mariés, en union de fait ou chefs de famille monoparentale), le revenu de l'année précédente de l'étudiant et de son conjoint, le cas échéant, est pris en compte.

Dans tous les cas, le Ministère tient également compte du revenu estimatif que l'étudiant gagnera durant la période d'études. La vérification du revenu durant la période d'études soulève des difficultés, dont il est question ci-après dans la section. Le Ministère essaie de comparer le revenu déclaré dans chaque demande au RAFEO avec les montants déclarés à Revenu Canada aux fins d'impôt.

Pour l'année scolaire 2016-2017 et les années antérieures, le Ministère exigeait que le revenu gagné soit vérifié avant de verser les fonds au titre de deux importantes bourses du RAFEO. Pourtant, les prêts étudiants et d'autres bourses pouvaient être accordés avant que le revenu soit vérifié. Si des écarts étaient constatés entre le montant de revenu déclaré dans la demande au RAFEO et celui déclaré à l'Agence du revenu du Canada, le Ministère réévaluait l'admissibilité de l'étudiant aux prêts et aux bourses. S'il déterminait que l'étudiant avait reçu un paiement en trop, le Ministère tentait de recouvrer le montant excédentaire de la bourse ou du prêt en réduisant le solde des fonds à verser durant l'année scolaire en cours. Si l'étudiant avait déjà touché l'intégralité des fonds, aucune tentative n'était faite pour recouvrer les paiements en trop, qui devraient être remboursés lorsque le prêt serait exigible. Dans certaines circonstances, les étudiants ne pourraient obtenir de financement futur dans le cadre du RAFEO avant qu'une grande partie des paiements excédentaires aient été remboursés.

À compter de l'année scolaire 2017-2018, le Ministère a modifié sa politique afin que le revenu soit

Figure 7 : Versements excédentaires au titre du RAFEO aux étudiants ayant mis fin à leurs études, années scolaires 2013-2014 à 2017-2018 (\$)

Source des données : ministère de la Formation et des Collèges et Universités

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	Total	2017-2018
Subventions octroyées avant le retrait des études	14 247 883	14 959 326	15 156 566	15 459 365	59 823 140	63 521 816
Subventions octroyées après le retrait des études	1 908 929	3 434 384	7 610 021	1 583 698	14 537 032	2 161 856
Total des subventions octroyées aux étudiants qui ont mis fin à leurs études	16 156 812	18 393 710	22 766 587	17 043 063	74 360 172	65 683 672
Prêts octroyés avant le retrait des études	60 058 013	52 178 015	58 418 383	59 571 485	230 225 896	700 414
Prêts octroyés après le retrait des études	4 451 922	4 474 500	4 859 290	4 916 276	18 701 998	74 102
Total des prêts octroyés aux étudiants qui ont mis fin à leurs études	64 509 935	56 652 515	63 277 673	64 487 761	248 927 884	774 516

vérifié dans les 12 mois suivant la date de début des études (habituellement au début de septembre).

Dans l'impossibilité de vérifier le revenu, les bourses d'études de l'Ontario octroyées doivent être converties en prêts. En cas d'écarts entre le revenu déclaré dans la demande au RAFEO et les déclarations de revenus, l'admissibilité de l'étudiant aux bourses et aux prêts est réévaluée comme par le passé. S'il est déterminé que l'étudiant n'est pas admissible à la bourse, en tout ou en partie, le paiement excédentaire doit être converti en prêt remboursable.

Comme par le passé, tout prêt accordé en trop devra être remboursé lorsque le prêt est exigible. Au moment de notre audit, le Ministère n'avait pas converti en prêts les bourses versées en trop parce que le délai de 12 mois depuis le début des études n'avait pas expiré.

Le Ministère a éprouvé des difficultés à confirmer le revenu gagné par un étudiant durant la période d'études, car celle-ci correspond généralement à l'année scolaire plutôt qu'à l'année civile. Par conséquent, il lui était impossible de confirmer ce montant auprès de l'Agence du revenu du Canada, et le Ministère effectuait des estimations pour

comparer le revenu déclaré sur la demande au RAFEO et celui déclaré à Revenu Canada.

De plus, le processus de vérification, sous sa forme actuelle, ne pouvait être engagé avant la fin de la période d'études. En 2017-2018, un demandeur devait seulement déclarer le revenu gagné durant la période d'études s'il était supérieur à 5 600 \$ par semestre. Cette modification a sensiblement réduit le montant des revenus gagnés au cours de la période d'études que le Ministère doit vérifier. Pour 2017-2018, nous avons déterminé que 2,7 % seulement des étudiants ont déclaré un revenu supérieur à 5 600 \$ par semestre. Il serait plus simple si le Ministère tenait compte du revenu gagné au cours de l'année précédente au lieu du revenu projeté durant la période d'études.

RECOMMANDATION 4

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et commence à revoir les options permettant d'identifier les étudiants qui ne déclarent peut-être pas la totalité de leurs revenus réalisés pendant leur période d'études, en plus de prendre en compte les possibilités d'améliorer le processus de vérification des revenus réalisés par les étudiants pendant leur période d'études. Le Ministère tiendra compte de la recommandation de la vérificatrice générale dans le cadre d'une analyse complémentaire pour établir quelle est la mesure la plus appropriée pour vérifier le revenu de l'étudiant dans les cas où les étudiants ne déclarent peut-être pas tous les revenus gagnés pendant la période d'études.

4.5 Surveillance du RAFEO effectuée par le Ministère

Comme mentionné à la **section 2.3**, les activités de surveillance du Ministère comprennent l'inspection des Bureaux de l'aide financière dans les établissements publics et privés et l'examen de dossiers étudiants choisis. Sans processus d'inspection, le Ministère ne peut avoir de garantie que les Bureaux d'aide financière gèrent les demandes au titre du RAFEO conformément aux politiques et directives du Ministère, ce qui pourrait faire en sorte que des personnes non admissibles obtiennent de l'aide financière.

Nous avons examiné les processus liés à chaque activité et vérifié un échantillon d'inspections effectuées dans les Bureaux de l'aide financière au cours des trois dernières années. Nous avons retenu pour notre examen 10 établissements publics et 20 établissements privés. Nous avons constaté que tous les établissements approuvés dans le cadre du RAFEO avaient été inspectés en conformité avec le cycle d'inspection du Ministère, c'est-à-dire tous les trois ans pour les établissements publics et tous les

deux ans pour les établissements privés. Nous avons cependant émis quelques réserves au sujet des processus d'inspection et d'examen du Ministère, que nous présentons ci-dessous.

4.5.1 Trop peu de dossiers d'étudiants sont examinés pour déterminer l'existence de problèmes

Le nombre de dossiers d'étudiants choisis durant l'inspection des Bureaux de l'aide financière ne correspond pas à la taille de l'établissement inspecté. Par conséquent, le processus d'inspection offre peu d'assurance quant à la validité des opérations et au rendement des Bureaux.

Un échantillon fixe est utilisé peu importe la taille de l'établissement ou le nombre de ses effectifs ayant bénéficié du RAFEO. Plus précisément, en ce qui concerne les établissements privés, l'échantillon se compose de dix dossiers d'étudiants de la dernière année scolaire. Si l'établissement compte moins de 50 étudiants, moins de 10 dossiers peuvent être choisis. L'échantillon des établissements publics comprend 20 dossiers d'étudiants de la dernière année scolaire, dont 5 doivent avoir reçu une Bourse d'études pour personnes handicapées.

Puisque l'échantillon est fixe au lieu d'être basé sur la taille de l'établissement et les risques qu'il représente, il est moins probable que des dossiers comportant des problèmes majeurs soient sélectionnés. À des fins de comparaison, mentionnons que le nombre annuel d'étudiants qui ont bénéficié du RAFEO par établissement allait de 1 à 34 800. D'après l'American Institute of Certified Public Accountants, la taille minimale d'un échantillon pour une population de 250 ou plus est de 25 pour un niveau d'assurance faible, de 40 pour un niveau moyen et de 60 pour un niveau élevé. Selon cette mesure, le fait de retenir seulement 20 dossiers pour effectuer une inspection des établissements publics (ou 10 dossiers pour les établissements privés) ne procure même pas au

Ministère un faible niveau d'assurance quant à la population examinée.

Selon le Ministère, les dossiers échantillonnés sont sélectionnés dans une liste de bénéficiaires du RAFEO qui fréquentent l'établissement et qui ont été modifiés par le Bureau de l'aide financière de cet établissement. Il a ajouté que plus le dossier est complexe, plus il est probable qu'il soit retenu aux fins d'examen. Il a aussi précisé que les dossiers sont sélectionnés dans les domaines qui ont connu des problèmes auparavant. Pourtant, les dossiers d'inspection que nous avons examinés ne renfermaient aucun détail expliquant pourquoi ils avaient été choisis.

RECOMMANDATION 5

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et met à jour l'échantillonnage d'inspection, qui comprend l'augmentation du nombre de dossiers d'étudiants revus en fonction de la population étudiante de l'établissement. Les dossiers seront choisis d'après leur complexité et une analyse des données sur le risque. Le Ministère tiendra également compte de la méthodologie d'échantillonnage utilisée par l'American Institute of Certified Public Accountants.

4.5.2 Il n'est pas toujours clair que des améliorations doivent être apportées lorsque les établissements publics n'obtiennent pas la cote de conformité

Le fait de ne pas attribuer de cote de conformité à un établissement public à la suite d'une inspection de son Bureau de l'aide financière peut laisser des doutes sur les améliorations que le Bureau doit apporter.

Une fois l'inspection terminée, l'agent de conformité est censé informer le personnel du Bureau de l'aide financière de ses constatations et fournir au Bureau une copie du rapport d'inspection dans un délai de 30 jours. Le rapport signale les lacunes constatées durant l'inspection, sans cependant indiquer leur gravité.

Dans le cas des établissements privés, le rapport précise si le Bureau a obtenu la cote « réussite » ou « échec ». Une cote « échec » est attribuée lorsque l'établissement n'a pas obtenu la note minimale dans 4 des 19 aspects faisant l'objet de l'inspection.

Toutefois, une cote « réussite » ou « échec » n'est pas attribuée aux établissements publics. Jusqu'en 2016-2017, ces établissements obtenaient une cote de conformité de niveau élevé, moyen ou faible. Après 2016-2017, ils n'obtenaient pas de cote, mais le Ministère leur attribuait une cote de conformité à des fins internes. Toutefois, les cotes étaient attribuées subjectivement par l'inspecteur, faute de système de notation pondérée. Au moment de notre audit, les cotes de conformité internes suivantes ont été attribuées aux établissements publics durant le dernier cycle d'inspection :

- 20 ont obtenu une cote élevée;
- 17 ont obtenu une cote moyenne;
- 2 ont obtenu une cote faible;
- 16 n'ont pas obtenu de cote.

Voir la **figure 8** pour plus de détails.

Le Ministère nous a informés qu'après une discussion avec l'Association ontarienne des responsables de l'aide financière aux étudiants, il avait décidé de mettre fin aux cotes de conformité qui étaient attribuées aux établissements publics

Figure 8 : Derniers résultats d'inspection disponibles par type d'établissement, juillet 2018

Source des données : ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Type d'établissement	Cotes attribuées aux établissements publics durant les inspections				Cotes attribuées aux établissements privés durant les inspections			Total
	Cote de conformité élevée	Cote de conformité moyenne	Cote de conformité faible	Aucune cote	Réussite	Échec	Aucune cote	
Universités publiques	11	5	2	7	s.o.	s.o.	s.o.	25
Collèges publics	9	12	0	9	s.o.	s.o.	s.o.	30
Établissements privés	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	120	7	62	189
Total	20	17	2	16	120	7	62	244
% du total	36	31	4	29	63	4	33	

dans les rapports d'inspection, parce qu'aucune entente n'avait été conclue avec eux exigeant qu'ils respectent une norme quelconque. Plutôt, ces établissements sont tenus de respecter les politiques et les procédures du Ministère qui sont publiées en ligne. Par contraste, le Ministère a conclu une entente avec les établissements privés qui expose les conditions qu'ils doivent remplir pour que leur effectif étudiant soit admissible au RAFO.

Bien que chaque établissement public soit tenu, dans les 30 jours suivant la réception d'un rapport d'inspection, de fournir au Ministère un plan de mesures correctives qui énonce comment il prévoit corriger chacune des lacunes relevées, nous avons constaté que le Ministère a veillé à ce que des mesures correctives soient prises seulement dans le cas des établissements publics ayant une faible cote. Il n'y a pas eu de suivi auprès d'autres établissements qui présentaient des lacunes avant la prochaine inspection prévue de l'établissement, trois ans plus tard.

Dans les 30 jours suivant la réception d'un rapport d'inspection, les établissements privés doivent aussi présenter un plan d'action pour remédier aux lacunes signalées dans le rapport. Ces établissements font l'objet d'une inspection de suivi par le Ministère six mois plus tard. Si après deux ou trois inspections de suivi (à la discrétion du Ministère) des mesures correctives n'ont pas

été adoptées, l'établissement doit retenir les services d'un expert approuvé par le Ministère pour examiner et surveiller les domaines présentant des lacunes et s'assurer que des mesures correctives sont prises avant la prochaine inspection. Nous avons constaté que 25 établissements privés avaient obtenu une cote « échec » lors des deux dernières inspections. Le Ministère a seulement exigé qu'un de ces établissements engage un contrôleur de la conformité (Academy of Learning – Richmond Hill).

RECOMMANDATION 6

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

- soit attribuer à tous les types d'établissements une cote de conformité à la suite d'une inspection ou indiquer clairement la gravité de chaque lacune relevée;
- effectuer rapidement une inspection de suivi dans les établissements publics pour vérifier si des mesures correctives ont été appliquées, comme il le fait pour les établissements privés;
- mettre en place des ententes avec les Bureaux de l'aide financière dans les établissements publics en ce qui concerne la conformité

aux politiques et directives du Ministère sur l'administration du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit aux recommandations de la vérificatrice générale et est en voie de revoir le processus d'inspection du RAFFEO. Une partie de cette révision comportera des évaluations de conformité à l'inspection, des mesures de suivi et la mise à jour d'outils de surveillance pour veiller à ce que des mesures correctives soient prises rapidement. Le Ministère donnera suite à des mesures de renforcement additionnel auprès de ses partenaires des établissements publics afin d'assurer la conformité aux politiques et directives du Ministère portant sur l'administration du RAFFEO, et ce, au cours de la prochaine année.

4.5.3 Suivi insuffisant pour assurer la prise de mesures correctives en temps opportun

Les agents de conformité auxquels nous avons parlé pendant l'audit nous ont dit que les inspections de suivi surviennent dans l'année, généralement de 6 à 12 mois après que l'inspection initiale a relevé un problème, afin qu'il y ait suffisamment de temps pour appliquer une mesure corrective.

Nous avons constaté ce qui suit durant notre examen d'un échantillon de dossiers d'inspections qui avaient été effectuées durant les trois années scolaires de 2014-2015 à 2016-2017 :

- Dans 23 % des inspections d'établissements publics et privés que nous avons échantillonnées, le Ministère n'avait pas envoyé le rapport d'inspection au Bureau de l'aide financière de l'établissement dans le délai prévu de 30 jours. Le rapport était envoyé dans les 32 à 63 jours suivant la réalisation de l'inspection.
- Dans 20 % des inspections échantillonnées dans les établissements, nous avons observé

que le plan des mesures correctives à prendre pour remédier aux lacunes cernées n'avait pas été transmis au Ministère dans le délai de 30 jours. Parmi les rapports tardifs, le retard variait de 34 à 79 jours après la réception du rapport d'inspection du Ministère. Dans 13 % des cas, il n'y avait aucune preuve que l'établissement avait présenté le plan d'action de la direction au Ministère.

- Dans 23 % des inspections échantillonnées, dans lesquelles l'établissement avait soumis le plan d'action de la direction, celui-ci ne couvrait pas l'ensemble des problèmes signalés dans le rapport d'inspection. Toutefois, dans chacun des cas, le Ministère a fait un suivi jusqu'à ce qu'on lui présente un plan d'action de la direction adéquat.
- Dans le cas de la plupart des établissements privés dans notre échantillon qui avaient échoué à une inspection, nous n'avons relevé aucune preuve que le Ministère avait effectué l'inspection de suivi requise l'année suivante.

RECOMMANDATION 7

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

- voir à ce que les rapports d'inspection soient fournis aux Bureaux dans les 30 jours suivant l'inspection;
- s'assurer, dans tous les cas, que les Bureaux ont présenté dans le délai fixé un plan d'action complet pour remédier à toutes les lacunes signalées dans le rapport d'inspection;
- effectuer en temps opportun une inspection de suivi dans tous les établissements qui ont échoué à l'inspection initiale.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit aux recommandations de la vérificatrice générale et est en train de revoir le processus d'inspection du RAFEO. Une partie de cette révision comportera la mise à jour des rapports d'inspection et des outils de surveillance. Le Ministère fournira des rapports d'inspection aux Bureaux de l'aide financière dans les 30 jours suivant l'inspection. Le Ministère veillera à ce que les Bureaux de l'aide financière fournissent un plan de mesures correctives traitant de toutes les lacunes cernées dans le rapport d'inspection dans le délai requis. Le Ministère mènera des inspections de suivi de tous les établissements qui ont échoué à une inspection dans les 6 à 12 mois suivant, selon la gravité des problèmes relevés lors de l'inspection.

4.5.4 Le suivi inadéquat des données découlant des inspections compromet les mesures correctives

Le Ministère tient une feuille de calcul pour faire un suivi des inspections de conformité prévues et achevées et pour rendre compte des résultats des inspections et de l'état des mesures correctives appliquées. Les préoccupations suivantes ont été soulevées concernant le processus d'inspection :

- Une cote de conformité n'a pas été attribuée à 29 % des établissements publics, et concernant 33 % des établissements privés rien n'indiquait s'ils avaient réussi ou échoué à l'inspection (voir la **figure 8**).
- Les données pertinentes tirées du calendrier des inspections antérieures, qui étaient nécessaires pour le suivi de l'état des inspections, n'avaient pas été saisies dans le nouveau calendrier. Ces données comprennent la date des inspections antérieures, l'état actuel de l'examen, le suivi requis et le nom de l'inspecteur chargé de l'inspection. Puisque cette information ne figurait pas dans

le calendrier d'inspection, nous avons dû examiner chaque dossier d'inspection.

- La feuille de calcul ne renfermait aucune information qui aurait permis à la direction de vérifier si les activités de surveillance requises avaient été exécutées. Par exemple, la feuille de calcul n'indiquait pas la date à laquelle les rapports d'inspection avaient été envoyés aux établissements, la date à laquelle les établissements avaient présenté un plan d'action au Ministère afin de remédier aux lacunes ni la date du suivi de l'inspection par le Ministère. Cette information figure seulement dans les dossiers d'inspection individuels que nous avons échantillonnés (voir la **section 4.5.3**).
- Les lacunes et les problèmes relevés durant une inspection étaient consignés en termes généraux seulement ayant trait, par exemple, aux « admissions » ou aux « procédures de remboursement ou de retrait ». Aucune précision n'était donnée sur les lacunes actuelles. Par conséquent, le Ministère ne pouvait pas faire de suivi ni analyser efficacement les problèmes constatés durant le processus d'inspection. Ce faisant, il lui est impossible de dégager des tendances ou de cerner des lacunes à l'échelle du système à combler ou encore de déterminer des pratiques exemplaires à appliquer systématiquement.

Au moment de notre audit, le Ministère nous a informés qu'il comptait mettre en place une base de données pour consigner de façon plus complète et uniforme les informations recueillies durant les inspections.

RECOMMANDATION 8

Afin d'assurer que des mesures correctives appropriées sont prises à la suite d'une inspection des Bureaux de l'aide financière, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit consigner de manière

cohérente les données d'inspection principales, notamment la date et les résultats des inspections antérieures et en cours, les lacunes relevées et les mesures correctives que la direction s'est engagée à prendre et la date à laquelle elles sont appliquées.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit aux recommandations de la vérificatrice générale et est en train de revoir le processus d'inspection du RAFEO. La révision comprend notamment la mise à jour des outils d'inspection pour consigner l'information clé, comme les résultats, les lacunes relevées, les mesures prises ou requises à la suite des inspections en cours ou passées. Les outils mis à jour aideront à déterminer un suivi approprié en fonction de la gravité des problèmes cernés pendant l'inspection.

4.5.5 Les données inadéquates nuisent à l'analyse des enquêtes auprès des étudiants bénéficiaires et à la production de rapports connexes

Comme dans le cas des calendriers d'inspection tenus par le Ministère, nous avons relevé des lacunes dans la façon d'établir les rapports sur les résultats des enquêtes auprès des bénéficiaires du RAFEO. Plus particulièrement :

- Le calendrier des inspections du Ministère ne renfermait pas de renseignements de base, comme le type d'établissement, qui lui auraient permis de dégager des tendances ou d'analyser les enquêtes afin de déterminer les types d'établissements particuliers qui peuvent éprouver certains problèmes.
- La nature ou la source du problème n'était pas décrite de façon suffisamment détaillée pour tirer des conclusions constructives.

Des politiques et des manuels ne sont pas fournis aux agents de conformité qui sont responsables de mener les enquêtes. Cette lacune

donne lieu à des incohérences et à l'absence de normalisation des procédures et de la documentation. De plus, faute de procédures, de processus ou de documentation normalisés, il est impossible de savoir si l'on fait preuve de toute la diligence voulue dans la conduite des enquêtes.

RECOMMANDATION 9

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

- saisir dans le calendrier d'inspection et la base de données connexe les renseignements requis pour analyser les tendances et les fluctuations;
- créer des directives procédurales et des listes de contrôle pour les enquêtes ainsi que des normes de documentation.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et est en train de revoir son système actuel de surveillance des enquêtes pour y inclure davantage de détails comme il est recommandé de le faire. En outre, le Ministère a déjà commencé à élaborer un guide des procédures visant à faciliter les enquêtes.

4.5.6 Le Ministère ne fait pas de suivi des plaintes visant le régime et ne peut donc apporter de correctifs à l'échelle du système

Le Ministère n'effectue pas de suivi des plaintes portant sur le RAFEO et ne dégage pas de tendances à ce sujet, de sorte à pouvoir apporter des correctifs à l'échelle du système. De plus, il ne tient pas de liste des étudiants qui appellent ou écrivent pour exprimer leurs préoccupations. Plutôt, les analystes des politiques traitent chaque dossier individuellement et la résolution est communiquée par téléphone. Des notes pertinentes ne sont pas saisies dans le dossier de l'étudiant, le cas échéant.

De plus, il n'existe aucune base de données indépendante sur les plaintes des étudiants. Il est donc impossible de déterminer ou de suivre les problèmes systémiques soulevés par ces derniers.

Le Ministère nous a fait savoir que même s'il ne surveille pas les plaintes, il surveille les demandes de renseignements présentées au Ministère par les médias sociaux.

RECOMMANDATION 10

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

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale en ce qui concerne les préoccupations et les plaintes des étudiants pouvant provenir de sources autres que les médias sociaux. La Direction des communications du Ministère se sert actuellement d'une base de données du Web pour surveiller les problèmes relatifs au RAFEO qui sont mentionnés dans les médias sociaux. Pour éviter les dédoublements d'efforts, le Ministère mettra en place une base de données afin d'assurer une surveillance et un suivi plus étroits des plaintes reçues des étudiants autrement que par les médias sociaux, soit par téléphone, par courriel et par lettre. De plus, le Ministère inclura les données recueillies par d'autres voies, comme des groupes de réflexion sur les tests effectués par des utilisateurs, et déterminera les méthodes qui faciliteront la présentation de rapports.

Le Ministère examinera régulièrement le contenu de la base de données pour veiller à

ce que les problèmes soient réglés en temps opportun et pour cerner des tendances ou des problèmes systémiques qui doivent être corrigés de façon systémique.

4.5.7 Les inspections du Ministère n'ont pas relevé l'utilisation inappropriée de 220 000 \$ en fonds du RAFEO

Le processus d'inspection du Ministère n'a pas repéré qu'une université ontarienne (Laurentienne) avait affecté des fonds octroyés dans le cadre de la Bourse d'études pour personnes handicapées du RAFEO à des services universitaires financés par le Fonds pour l'accessibilité des étudiantes et étudiants handicapés du Ministère. Essentiellement, l'université cumulait des fonds en facturant des services aux étudiants handicapés pour lesquels elle avait touché des fonds du gouvernement.

Cette situation s'est produite de 2011 à 2017, période durant laquelle un montant de 219 197 \$ en bourses pour étudiants de l'Ontario a été utilisé de façon contre-indiquée. Ce problème a été constaté la première fois en avril 2016 lorsqu'un ancien étudiant bénéficiaire d'une bourse a soumis une plainte officielle par courriel au Ministère.

Le Ministère avait inspecté cet établissement auparavant, soit en octobre 2013, et 2,5 ans avant que l'étudiant dépose sa plainte en 2016. Quoi qu'il en soit, ce problème n'avait pas été repéré.

C'est seulement après avoir été informé par l'étudiant et avoir examiné la portée de la plainte durant son processus d'inspection en mars 2017 que l'Unité des enquêtes et de l'observation de la loi du Ministère a conclu que l'université avait violé les politiques ministérielles régissant les bourses versées aux étudiants handicapés. Neuf mois plus tard, en novembre 2017, l'université a accepté de rembourser 258 881 \$ au Ministère (219 197 \$ plus une pénalité) en paiements égaux sur cinq ans.

Le Ministère a depuis ajouté une exigence à son processus d'inspection des Bureaux de l'aide financière, selon laquelle dans l'échantillon de

20 dossiers retenus pour une inspection, 5 doivent être d'étudiants qui ont reçu une Bourse d'études pour personnes handicapées.

4.6 Remboursement des prêts et défaut de paiement

4.6.1 Importants montants en prêts étudiants non recouverts depuis la création du RAFEO

Au moment de notre audit, les prêts étudiants impayés totalisaient près d'un milliard de dollars depuis le lancement du RAFEO en 1975 (voir la **figure 9**). Près de la moitié de ce montant, soit 490 millions représentant 68 500 prêts étudiants, était en souffrance depuis plus de 10 ans bien que les efforts de recouvrement se poursuivaient. Un montant supplémentaire de 231 millions dans 48 200 comptes était en souffrance depuis de 4 à 10 ans. Près de 463 millions de ce montant avaient été radiés.

Au cours de chacune des cinq dernières années, des prêts d'environ 69 millions de dollars n'avaient pas été remboursés. Le montant cumulatif des prêts impayés comptait pour près de 18 % du solde des prêts à recevoir au 31 mars 2018. Le Ministère s'attend cependant à ce que la valeur annuelle des prêts en souffrance diminue à l'avenir puisqu'il accorde actuellement moins de prêts.

4.6.2 Les efforts de recouvrement énergiques commencent neuf mois seulement après que les prêts sont en souffrance

Les prêts étudiants sont considérés comme en souffrance 90 jours après qu'ils sont impayés, mais les efforts de recouvrement énergiques ne commencent pas avant plusieurs mois. Les parties chargées du recouvrement des prêts en souffrance sont le Centre de service national de prêts aux étudiants (le Centre) du gouvernement fédéral, le ministère des Finances de l'Ontario et les agences de recouvrement privées.

Figure 9 : Ancienneté des prêts en souffrance au 31 mars 2018

Source des données : ministère des Finances et Système intégré de gestion de l'information financière du gouvernement de l'Ontario

Ancienneté	Valeur des prêts* (\$)	Nbre de prêts
Moins de 90 jours	21 267 403	4 673
De 90 à 179 jours	20 863 083	4 623
De 180 jours à 1 an	24 668 488	5 344
De 1 à 2 ans	58 160 296	12 721
De 2 à 4 ans	107 132 553	23 556
De 4 à 6 ans	90 993 063	20 102
De 6 à 8 ans	72 130 750	15 269
De 8 à 10 ans	68 265 370	12 841
Plus de 10 ans	490 338 584	68 515
Total	953 819 590	167 644

* Représente le montant brut des prêts impayés avant les radiations puisque les efforts de recouvrement du montant brut se poursuivent.

Les efforts de recouvrement que consent le Centre concernant les prêts en souffrance de 90 à 270 jours prennent la forme d'avis de paiement et d'appels téléphoniques périodiques après un retard de 105 et de 270 jours; la vérification de l'exactitude des coordonnées des emprunteurs; et la suggestion de moyens à ces derniers pour que leur compte soit de nouveau en règle. Il peut s'agir notamment de l'ajout de trois mois d'intérêts sur le montant en souffrance au solde à rembourser sur la durée du prêt. Le Centre apporte également une aide en antidatant les demandes d'aide au remboursement d'un maximum de six mois lorsque les emprunteurs n'ont pas respecté l'échéance du PAR.

Le Centre transfère les montants en souffrance au ministère des Finances, qui entreprend des moyens de recouvrement vigoureux dans le cas des prêts en souffrance depuis neuf mois. Le Ministère nous a informés que le gouvernement fédéral prenait aussi ces mesures à l'égard des prêts qu'il octroie.

Les deux méthodes les plus efficaces qu'emploie le ministère des Finances sont le recours aux agences de recouvrement privées et la saisie des remboursements d'impôt par l'entremise de l'Agence

du revenu du Canada. Le taux de recouvrement de l'ARC est légèrement moins élevé au cours des cinq dernières années, soit 46 % en moyenne comparativement au taux de 47 % pour les agences de recouvrement. Ces deux méthodes de recouvrement combinées représentent 93 % de tous les prêts recouverts, comme le montre la **figure 10**.

Les agences de recouvrement reçoivent une commission de 16 %

Une commission de 16 % sur les montants recouverts est versée aux agences de recouvrement privées – près de 20 millions de dollars sur les 127,4 millions recouverts au cours des cinq dernières années (la province paye la commission et applique l'intégralité [100 %] des fonds recouverts au solde impayé des prêts étudiants). Par contraste, environ 1 % des sommes recourees sur les remboursements d'impôt au cours de la même période (126,2 millions) a été versé à l'Agence du revenu du Canada. Donc, la province toucherait des recouvrements nets plus élevés si elle tentait d'abord de recouvrer les sommes exigibles sur les remboursements d'impôt.

Le personnel du ministère des Finances nous a dit qu'il transfère en premier les prêts impayés aux agences de recouvrement privées avant de les recouvrer sur les remboursements d'impôt. Les

comptes en souffrance demeurent chez les agences jusqu'à leur remboursement intégral ou jusqu'à ce que l'emprunteur décède, déclare faillite ou bénéficie d'une exemption de remboursement du prêt pour des raisons médicales en cas d'invalidité permanente.

Selon le ministère des Finances, lorsqu'aucun paiement n'a été fait sur un compte près d'un an après son transfert à une agence, la procédure de saisie-arrêt des remboursements d'impôt est engagée. Le Ministère a aussi indiqué que, quelle que soit l'ancienneté d'un compte en souffrance, les agences privées continuent de faire des appels, d'envoyer des lettres, de déclarer les créances aux agences d'évaluation du crédit et, dans certains cas, d'intenter des poursuites judiciaires.

En réponse à la question de savoir pourquoi il n'essaie pas de recouvrer les sommes exigibles sur les remboursements d'impôt avant de recourir aux agences, le ministère des Finances précise qu'aux termes de son entente avec l'Agence du revenu du Canada, il doit faire tout effort raisonnable pour recouvrer les créances avant de faire appel à l'ARC. De plus, l'Agence du revenu du Canada facture seulement à la province des frais d'administration de 1 % sur les sommes recourees dans le cadre du programme de saisie-arrêt des remboursements d'impôt. Toute modification du système existant engendrerait donc des coûts supplémentaires pour le Ministère, ce qui comprend les frais de

Figure 10 : Recouvrement des prêts impayés selon la méthode de recouvrement, de 2013-2014 à 2017-2018 (\$)

Source des données : ministère des Finances

Méthode de recouvrement	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Total	% du total
Agence de recouvrement privée (1)	25 067 289	23 577 764	25 009 364	27 140 116	26 557 037	127 351 570	47
Saisie des remboursements d'impôt (2)	24 829 546	25 105 817	26 385 120	25 400 144	24 449 686	126 170 313	46
Méthode de recouvrement pondérée (p. ex. lettres types, appels téléphoniques, etc.)	2 813 932	2 748 418	2 831 270	2 896 064	3 091 709	14 381 393	5
Faillites et propositions de consommateurs	1 041 740	939 843	996 903	942 433	1 006 789	4 927 708	2
Total des recouvrements	53 752 507	52 371 842	55 222 657	56 378 757	55 105 221	272 830 984	100

personnel supplémentaires requis pour gérer le processus interne.

De nombreuses administrations canadiennes ont mis en place un système de recouvrement semblable à celui de l'Ontario dans le cadre duquel, par exemple, les prêts sont considérés comme en souffrance en cas de non-paiement après 90 jours. Toutefois, le Manitoba transfère tous les prêts à l'Agence du revenu du Canada aux fins de recouvrement si aucun paiement n'a été fait au cours des cinq derniers mois, et ce, jusqu'à ce que l'emprunteur rembourse l'intégralité du prêt, y compris les intérêts en souffrance, ou recoure au PAR.

RECOMMANDATION 11

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

- le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit collaborer avec le gouvernement fédéral, qui s'est entendu avec le Centre de service national de prêts aux étudiants pour déployer des efforts de recouvrement des prêts étudiants plus rapidement une fois qu'ils sont en défaut;
- le ministère des Finances de l'Ontario doit renégocier son entente avec l'Agence du revenu du Canada afin de procéder à la saisie des remboursements d'impôt plus tôt qu'à l'heure actuelle.

RÉPONSE DU MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS

Le Ministère souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et contribuera, avec le gouvernement fédéral et le Centre de service national de prêts aux étudiants, à déterminer les occasions d'appliquer des mesures collectives plus tranchées une fois que les prêts étudiants de l'emprunteur commencent à être en retard

ou que l'emprunteur est en défaut de paiement de ses prêts étudiants.

RÉPONSE DU MINISTÈRE DES FINANCES

Le ministère des Finances souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale selon laquelle il convient de procéder à une réévaluation lorsqu'il y a saisie de remboursements d'impôt sur le revenu. Le Ministère évaluera les options de modification de l'échéancier, notamment les répercussions éventuelles sur les coûts et la dotation. Le Ministère engagera l'Agence du revenu du Canada à déterminer les obstacles aux modifications proposées à l'échéancier.

4.6.3 Les collèges privés d'enseignement professionnel affichent un taux de défaut de paiement élevé

Nous avons analysé les taux de défaut selon les types d'établissement pour les cinq années civiles de 2012 à 2016 et avons constaté que les collèges privés d'enseignement professionnel affichaient les taux de défaut les plus élevés parmi tous les établissements approuvés aux fins du financement dans le cadre du RAFEO; venaient ensuite les universités et les collèges publics.

Nous avons observé que les taux de défaut s'amélioraient légèrement dans tous les types d'établissements. La tendance quinquennale des taux de défaut par type d'établissement est présentée à la **figure 11**.

En 2016, le taux de défaut le plus élevé affiché par un collège privé d'enseignement professionnel s'élevait à 47,1 %, tandis que les taux des collèges et universités publics se situaient à 14,8 % et à 10,8 % respectivement. En outre, 41 collèges privés d'enseignement professionnel affichaient un taux de défaut d'au moins 20 %. La **figure 12** présente les 10 établissements affichant les taux de défaut

Figure 11 : Taux de défaut global pour 2012-2016 et recours au Programme d'aide au remboursement en 2016, par type d'établissement (%)

Source des données : ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Type d'établissement	Taux de défaut ¹					Taux d'utilisation ¹ du Plan d'aide au remboursement
	2012	2013	2014	2015	2016	2016
Collèges privés d'enseignement professionnel	20,60	18,80	18,50	17,00	16,40	42,70
Collèges de l'Ontario	13,40	13,20	12,10	10,80	9,80	34,30
Universités de l'Ontario	4,60	4,50	4,00	3,60	3,30	30,30
Autres établissements privés et publics	4,20	3,70	3,70	3,40	2,50	35,70
Taux global (%)	9,80	9,60	9,00	8,10	7,50	33,40

1. Le calcul du taux de défaut est basé sur le nombre de prêts impayés, exprimé en pourcentage du nombre de prêts octroyés aux étudiants dans l'établissement. Par exemple, les taux de défaut pour 2016 reflètent les étudiants en cours de remboursement qui ont reçu des prêts d'études intégrés Canada-Ontario durant l'année scolaire 2013-2014 et qui ont terminé ou abandonné leurs études en 2014-2015. L'état de ces prêts a été évalué en juillet 2016 ou deux ans après que les étudiants étaient censés avoir commencé à les rembourser.
2. Le taux de participation au Programme d'aide au remboursement (PAR) est établi en fonction du nombre d'emprunteurs qui y ont eu recours pour au moins un semestre, exprimé en pourcentage du nombre total de bénéficiaires de prêts. Le taux de 2016 est fonction du nombre de bénéficiaires de prêts en 2013-2014 qui ont présenté une demande au PAR et qui ont reçu de l'aide au remboursement pour au moins un semestre entre 2013-2014 et juillet 2016.

Figure 12 : Dix principaux établissements et programmes associés affichant les taux de défaut les plus élevés, 2016

Source des données : ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Établissement	Taux de défaut global (%)	Programme affichant le taux de défaut le plus élevé	Taux de défaut du programme (%)
Windsor Career College	47	Conception graphique	43
Academy of Learning, Kingston	46	Administrateur de bureau médical	29
Looks Aesthetic Academy	43	Soins avancés d'esthétique médicale et technicien en lasers	43
Everest College, rue King, Hamilton*	41	Adjoint de direction	60
Luba Mera Institute of Aesthetics and Cosmetology	40	Esthétique et cosmétologie avancées	40
Academy of Learning, Guelph*	35	Comptabilité et administration de la paye	60
Trillium College, St. Catharines*	33	Gestion des affaires	67
Everest College, Windsor*	33	Notions de base d'application de la loi	50
Canadian College of Business, Science and Technology, Scarborough	33	Administration de bureau de santé	29
Maxwell College of Advanced Technology	33	Préposé aux services de soutien à la personne	29

* Parmi les 10 principaux établissements affichant les taux de défaut les plus élevés en 2014 ou 2015

les plus élevés en 2016, qui étaient tous des collèges privés d'enseignement professionnel.

Nous avons aussi noté que les programmes associés aux taux de défaut les plus élevés étaient offerts dans des collèges financés par les fonds publics et des collèges privés d'enseignement professionnel. En 2016, 16 programmes d'études affichaient un taux de défaut d'au moins 60 % (voir la **figure 13**). Reste à savoir pourquoi le Ministère soutenait des programmes présentant un taux de défaut aussi élevé. Il n'a pu dire pourquoi certains établissements et programmes particuliers dans ces établissements affichaient des taux de défaut élevés.

Les collèges privés d'enseignement professionnel couvrent une petite partie seulement des défauts de paiement aux termes du programme à frais partagés

Le programme à frais partagés avec les collèges privés d'enseignement professionnel relativement aux prêts en souffrance est peu efficace, car les établissements sont seulement tenus de couvrir une petite partie des impayés. Le programme à frais partagés s'applique aux établissements privés dont le taux de défaut global est supérieur au seuil fixé, actuellement de 20 %.

Le processus pour calculer le montant à recouvrer auprès des collèges privés d'enseignement professionnel est complexe. Il est engagé chaque année en juillet lorsque le Ministère calcule le taux de défaut des établissements privés en se basant sur une cohorte d'étudiants des trois années scolaires précédentes. Par exemple, le taux de défaut pour 2016 se rapporte à la cohorte d'étudiants de 2013-2014.

Si le taux de défaut de prêts étudiants d'un établissement est supérieur au seuil fixé par le Ministère pour l'année en cours, l'établissement doit fournir une garantie financière au Ministère sous forme de billet à ordre ou de nantissement, comme une lettre de crédit, pour la prochaine année scolaire. Toutefois, l'établissement est

uniquement tenu de payer si son taux est supérieur au seuil deux années plus tard.

Par exemple, les établissements dont le taux était supérieur au seuil en 2016 (année se rapportant à la cohorte étudiante de 2013-2014) et qui devaient fournir une garantie financière pour l'année scolaire 2017-2018 ne seront pas tenus de verser de somme avant l'année scolaire 2019-2020 lorsque le Ministère vérifiera à nouveau si leur taux de défaut excède le seuil du programme à frais partagés.

On s'attendrait à ce que les frais soient partagés également, c'est-à-dire que l'établissement et le Ministère acquittent à part égale les frais des prêts en souffrance. Pourtant, nous avons constaté ce qui suit dans notre examen des prêts impayés pour l'ensemble des établissements dont le taux était supérieur au seuil pour la période de six ans allant de 2011 à 2016 :

- Pour 2011 et 2012, dernières années durant lesquelles des paiements étaient exigibles aux termes du programme à frais partagés, les établissements étaient seulement tenus de couvrir une partie des frais, soit 3 % du montant total des prêts impayés. C'est-à-dire que sur 14 millions en impayés, le Ministère a absorbé 13,6 millions et les établissements privés seulement 417 000 \$ (214 000 \$ pour 2011 et 203 000 \$ pour 2012). Au moment de notre audit, le Ministère avait collecté 21 000 \$ seulement sur les impayés en 2011, car de nombreux établissements privés ayant un taux de défaut élevé avaient fermé leurs portes. Le Ministère venait tout juste d'informer les établissements des paiements qu'ils devaient effectuer pour les impayés de 2012.
- Concernant les autres années (2013 à 2016) visées par notre examen, le Ministère prévoyait de revoir le taux de défaut de ces établissements durant chaque année de 2017 à 2020 afin de déterminer s'il excédait toujours le seuil ainsi que le montant des prêts en souffrance (le cas échéant) à recouvrer.

Nous avons aussi observé qu'au cours des 6 dernières années, 99 établissements avaient affiché

Figure 13 : Programmes d'études et établissements associés affichant un taux de défaut d'au moins 60 %, 2016

Source des données : ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Programme affichant le taux de défaut le plus élevé	Taux de défaut (%)	Établissement	Type d'établissement
1 Techniques culinaires – formation de chef cuisinier	88,9	Collège Canadore	Collège
2 Techniques policières	72,7	Trillium College, Peterborough	Collège privé d'enseignement professionnel
3 Administration des affaires	66,7	CDI College, Hamilton	Collège privé d'enseignement professionnel
4 Gestion des affaires	66,7	Trillium College, St. Catharines	Collège privé d'enseignement professionnel
5 Programmes généraux en arts et sciences	66,7	Collège Cambrian	Collège
6 Techniques de soudage	66,7	Collège Sault	Collège
7 Programmes généraux en arts et sciences d'un an	64,7	Collège Lambton	Collège
8 Gestion des affaires	63,6	Trillium College, Peterborough	Collège privé d'enseignement professionnel
9 Coiffure	63,6	Trillium College, rue Church, Toronto	Collège privé d'enseignement professionnel
10 Comptabilité et administration de la paye	60,0	Academy of Learning, Guelph	Collège privé d'enseignement professionnel
11 Administration des affaires	60,0	CDI College, Ajax	Collège privé d'enseignement professionnel
12 Gestion d'événements	60,0	CDI College, Hamilton	Collège privé d'enseignement professionnel
13 Intervenant des services communautaires	60,0	CTS Canadian Career College, Barrie	Collège privé d'enseignement professionnel
14 Adjoint de direction	60,0	Everest College, rue King, Hamilton	Collège privé d'enseignement professionnel
15 Parajuriste	60,0	Collège Mohawk	Collège
16 Techniques de construction	60,0	Collège Sault	Collège

un taux de défaut supérieur à 20 % à un moment donné et 6 établissements avaient un taux de défaut excédant 20 % pendant toute cette période.

En janvier 2014, le Ministère a adopté des normes de rendement pour les établissements privés afin de maintenir leur admissibilité au RAFEO. Selon ces normes, ils devaient :

- maintenir des taux de diplomation et d'emploi chez les diplômés issus de programmes approuvés dans le cadre du RAFEO équivalant à au moins 80 % de la moyenne des collèges financés par les fonds publics au cours de *chacune des trois années*;

- maintenir un taux de défaut global des prêts d'études intégrés Canada-Ontario qui était inférieur au seuil du programme à frais partagés (20 %) à tout le moins dans *une des quatre années*.

Lorsqu'un établissement ne satisfait pas à l'exigence au cours d'une année donnée, il n'est pas admissible au RAFEO pour la période de trois ans, après quoi il peut présenter une nouvelle demande. Au moment de notre audit, le Ministère n'avait pas encore commencé à évaluer les résultats liés à la première norme pour l'exercice 2018-2019.

RECOMMANDATION 12

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

- réviser le programme à frais partagés pour s'assurer que les établissements couvrent une portion supérieure des impayés;
- recouvrer plus tôt les montants auprès des établissements aux termes du programme à frais partagés, par exemple, après un an au lieu de six;
- faire un suivi auprès des établissements qui affichent un taux de défaut élevé pendant au moins deux années scolaires consécutives;
- mesurer les résultats des établissements privés par rapport aux normes de rendement et prendre des mesures appropriées relativement à leur admissibilité au RAFEO lorsqu'ils ne respectent pas les normes.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit aux recommandations de la vérificatrice générale et révisera le programme actuel de partage des coûts relatif aux défauts dans le but de recouvrer une plus grande proportion de prêts provinciaux en défaut en temps opportun. Le Ministère établira un calendrier approprié pour assurer un suivi plus régulier auprès des établissements qui ont constamment des taux de défaut élevés, et continuera d'établir et de mesurer des normes de rendement pour les établissements privés.

Le Ministère prendra des mesures appropriées dans les cas où des établissements privés ne respectent pas les normes fixées par le Ministère à des fins de désignation au titre du RAFEO, notamment en empêchant les établissements d'obtenir des approbations au titre du RAFEO pour une période limitée ou indéterminée.

4.7 Contrôles d'accès au RAFEO

4.7.1 Il est difficile de savoir si les risques évalués posés aux données des demandeurs ont été atténués

Le Ministère a effectué une évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée lorsqu'il a lancé le projet de transformation du RAFEO en 2016-2017, afin de cerner les risques potentiels pour la vie privée ou de déterminer la perte ou le vol potentiel des renseignements personnels des étudiants qui sont recueillis et conservés dans le système du RAFEO.

L'évaluation comprenait des constatations et des mesures de suivi, mais le Ministère n'a pu fournir de preuve documentaire démontrant que les problèmes avaient été réglés. Les problèmes cernés durant l'évaluation comprenaient l'omission de tenir un calendrier de la conservation des données du RAFEO, conformément à la *Loi sur les Archives publiques et la conservation des documents*, et le défaut de s'assurer que les données transférées des systèmes du Centre de demande d'admission aux universités de l'Ontario ou du Service d'admission des collèges de l'Ontario vers le site Web du RAFEO sont chiffrées.

Les évaluations de l'impact sur la protection de la vie privée déterminent si des contrôles appropriés sont en place pour protéger les renseignements personnels des demandeurs et des bénéficiaires. Selon les normes de l'industrie, ces évaluations sont effectuées régulièrement et la période intercalaire est fonction du secteur et du niveau de risque que l'entité accepte d'assumer. Le Ministère nous a cependant informés qu'il n'effectuera pas une nouvelle évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée après le transfert prévu des données dans le système pour la période de présentation des demandes pour 2018-2019.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, par exemple, exige qu'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée soit effectuée pour tous les programmes et services nouveaux ou remaniés. Le but de cette évaluation est de

déterminer si les modifications découlant du transfert annuel des données dans les demandes pour la prochaine année n'ont pas d'incidence négative sur la vie privée. Si le Ministère acceptait de suivre ce protocole, une évaluation devrait être effectuée chaque année.

RECOMMANDATION 13

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

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et prend au sérieux la protection des données des étudiants. Le Ministère a commencé à mettre en place toutes les mesures de la dernière évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée qui s'appliquent au RAFEO. Le Ministère convient d'évaluer sur-le-champ les avantages d'effectuer annuellement de telles évaluations et, à cette fin, est en contact avec les bureaux de protection de la vie privée pertinents au sein du gouvernement de l'Ontario.

4.7.2 Le système d'information du RAFEO est vulnérable à une utilisation non autorisée

Le Ministère n'a pas de processus officiel pour déterminer les personnes qui sont autorisées à accéder au système d'information du RAFEO ou le niveau d'autorisation de chaque utilisateur. En juillet 2018, il a terminé un examen des privilèges d'accès des utilisateurs dans les Bureaux de l'aide

financière, mais nous ignorons s'il s'agissait d'un examen ponctuel ou s'il sera mené chaque année.

Durant notre examen des manquements aux contrôles d'accès, nous avons constaté qu'un employé dans un Bureau de l'aide financière mis à pied en juin 2017 avait eu accès au système du RAFEO jusqu'en février 2018. Le Ministère s'en serait rendu compte plus tôt si des examens de l'accès des utilisateurs avaient lieu chaque année.

Nous avons aussi noté que les vérifications de l'accès au système effectuées par les employés du Ministère servaient uniquement à déterminer si les privilèges d'accès d'un utilisateur étaient correctement désignés comme actifs ou inactifs, mais non si le niveau d'accès était approprié. Il se peut que des utilisateurs aient des privilèges d'accès supérieurs à ceux nécessaires.

En outre, le Ministère n'a pas de processus officiel pour révoquer les privilèges d'accès au système des employés des Bureaux de l'aide financière. Nous avons noté que dans 40 % des dossiers d'employés mis à pied examinés, le Ministère avait uniquement indiqué que ces privilèges devaient être révoqués. Il n'avait cependant pas pris de mesures pour s'assurer que cela avait été fait avant que nous lui ayons présenté nos observations à ce sujet. Le risque tient au fait que les justificatifs d'identité des employés mis à pied peuvent être utilisés pour soumettre et traiter des opérations non autorisées ou frauduleuses.

Les mots de passe pour le système du RAFEO n'expirent pas, ce qui est contraire aux normes de TI du gouvernement de l'Ontario, selon lesquelles les mots de passe des utilisateurs habituels expirent après 90 jours et ceux des administrateurs de système, après 30 jours.

Nous avons aussi observé que le personnel du Ministère et des Bureaux de l'aide financière ne reçoit aucune formation officielle sur les atteintes à la vie privée et la protection des renseignements personnels. Plutôt, les diapositives du programme de formation sont affichées sur un site Web sécurisé et les employés sont informés lorsqu'elles sont disponibles. Quoi qu'il en soit, la formation

n'est pas obligatoire et le Ministère ne fait pas de suivi pour déterminer les employés qui ont pris connaissance de leur contenu.

RECOMMANDATION 14

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

- examiner l'accès de ces utilisateurs et de ceux des Bureaux de l'aide financière pour déterminer si leur niveau d'accès est approprié;
- révoquer immédiatement les privilèges d'accès de ses employés et de ceux des Bureaux de l'aide financière mis à pied;
- donner au personnel du Ministère et des Bureaux de l'aide financière de la formation sur les atteintes à la vie privée et la protection des renseignements personnels.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et prend au sérieux

la protection des données des étudiants. Le Ministère a mis en place un processus en octobre 2018 pour accroître la fréquence des examens de l'accès des utilisateurs du Ministère et des Bureaux d'aide financière au cours de l'année. Le Ministère a entrepris l'examen de l'accès complet et continuera à révoquer immédiatement les privilèges d'accès de ses employés et de ceux des Bureaux de l'aide financière mis à pied. Suivant la recommandation de la vérificatrice générale, le Ministère effectue un examen et apportera les changements nécessaires pour officialiser le processus de révocation de l'accès.

Le Ministère donnera également à son personnel de la formation sur la protection de la vie privée et soulignera aux établissements l'importance de sécuriser les données. Le Ministère révisera ses méthodes actuelles de formation à la protection de la vie privée pour donner suite aux recommandations de la vérificatrice générale et améliorera ses outils de formation mis à la disposition des établissements au cours de la prochaine année.

Annexe 1 : Programmes du RAFO par type de demande pour l'année scolaire 2017-2018

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Nom du programme en 2017-2018	Nom précédent du programme	Description du programme en 2017-2018
Demande aux programmes d'études à temps plein¹		
Prêt d'études combiné Canada-Ontario	Prêt d'études intégré Canada-Ontario	Les sommes combinées du prêt d'études du Canada et du prêt d'études de l'Ontario auxquelles l'étudiant a droit sont plafonnées à 5 000 \$ par semestre.
Subvention d'études de l'Ontario	Subvention ontarienne d'études ²	Compte quatre composantes : <ul style="list-style-type: none"> • Composante de base : Montant fixe par semestre non fondé sur les besoins évalués de l'étudiant. Peut couvrir jusqu'à 50 % des frais de scolarité moyens selon le revenu familial et la taille de la famille. • Composante des besoins : L'admissibilité est fondée sur les coûts admissibles de l'étudiant moins les ressources totales prévues, y compris l'aide fédérale. • Composante du complément pour frais de scolarité : Montant supplémentaire offert aux étudiants dont le revenu personnel est inférieur à 30 000 \$ ou dont le revenu familial est inférieur à 50 000 \$, si les bourses d'études fédérales et les composantes de base et des besoins sont insuffisantes pour couvrir le moindre des frais de scolarité réels ou moyens. Uniquement offert aux étudiants fréquentant des collèges et universités publics en Ontario. • Composante des études à distance : Montant supplémentaire offert si l'établissement postsecondaire est situé plus de 80 km de la résidence de l'étudiant et que ce dernier doit faire la navette ou vivre à l'extérieur de la résidence familiale.
	Subvention pour frais d'apprentissage et de subsistance (MSEJ)	Offre 465 \$ par mois aux étudiants à temps plein âgés de 18 à 24 ans qui ne sont plus sous la garde d'une société d'aide à l'enfance de l'Ontario. La subvention est financée par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires à titre de complément du soutien jusqu'à l'âge de 21 ans.
Bourse d'études canadienne	Bourse pour étudiants à temps plein ³	Offre 86,54 \$ aux étudiants issus d'une famille à faible revenu par semaine d'études, jusqu'à concurrence de 4 500 \$ par année scolaire. Si le revenu familial augmente, la subvention est réduite au montant minimal de 100 \$ par année scolaire en fonction de la tranche supérieure du seuil de revenu familial.
	Bourse pour étudiants à temps plein ayant des personnes à charge	Les étudiants admissibles ayant un ou plusieurs enfants à charge dont le revenu familial est inférieur au seuil établi reçoivent 46,51 \$ par semaine d'études.
	Bourse pour étudiants ayant une invalidité permanente ⁴	Offre 2 000 \$ par année scolaire aux étudiants ayant une invalidité permanente pour couvrir les frais d'études standards (subsistance, scolarité, manuels, etc.). La bourse se substitue généralement au prêt d'études canadien.
Demande de services et de matériel pour étudiants handicapés		
Bourse d'études de l'Ontario	Bourse d'études de l'Ontario pour personnes handicapées	Offre jusqu'à concurrence de 2 000 \$ par année scolaire aux étudiants handicapés pour les services et le matériel dont ils ont besoin pour faire des études postsecondaires.

Nom du programme en 2017-2018	Nom précédent du programme	Description du programme en 2017-2018
Bourse d'études canadienne	Bourse d'études canadienne – services et matériel pour étudiants ayant une invalidité permanente.	Offre jusqu'à concurrence de 8 000 \$ par année scolaire aux étudiants ayant une invalidité permanente pour les services et le matériel liés à leur invalidité.
Demande d'étudiants sourds étudiant à l'étranger		
Bourse d'études de l'Ontario	Bourse d'études de l'Ontario pour les étudiants sourds fréquentant un établissement postsecondaire à l'extérieur du Canada	Offre une aide non remboursable pour couvrir les frais en sus de l'aide financière du RAFEO versée aux étudiants sourds pour étudier à l'étranger dans un établissement dont la langue d'enseignement est la langue des signes américaine ou la langue des signes québécoise.
Demande aux programmes d'études à temps partiel		
Subvention d'études de l'Ontario	Bourse ontarienne pour études à temps partiel	Offre jusqu'à concurrence de 500 \$ par année scolaire aux étudiants admissibles à temps partiel issus d'une famille à faible revenu.
Bourse d'études canadienne	Bourse d'études à temps partiel	Offre jusqu'à concurrence de 1 800 \$ par année scolaire aux étudiants à temps partiel issus d'une famille à faible revenu.
	Bourse pour étudiants à temps partiel ayant des personnes à charge	Offre jusqu'à concurrence de 1 920 \$ par année scolaire pour chaque enfant de moins de 12 ans aux étudiants à temps partiel issus d'une famille à faible revenu.
	Bourse pour étudiants ayant une invalidité permanente ⁴	Offre jusqu'à concurrence de 2 000 \$ par année scolaire aux étudiants qui répondent à la définition d'invalidité permanente.
Prêt d'études du Canada	Prêt d'études à temps partiel du Canada	Autorise les étudiants à avoir un impayé d'un montant maximal de 10 000 \$ (capital et intérêts).
Demande de bourses d'études		
Mérite scolaire de l'Ontario	Bourse d'études supérieures de l'Ontario	Bourse fondée sur le mérite pour les étudiants au niveau de la maîtrise et du doctorat, financée conjointement par l'Ontario (2/3) et l'établissement subventionnaire (1/3).

1. Le montant maximal total des prêts et des bourses d'études de l'Ontario est de 180 \$ par semaine d'études pour un étudiant célibataire et de 450 \$ par semaine pour les autres types d'étudiants. La période d'études peut varier d'un minimum de 12 semaines à un maximum de 52 semaines.
2. La subvention regroupe les six bourses et subventions suivantes offertes en 2016-2017 : réduction de 30 % des frais de scolarité de l'Ontario; Subvention ontarienne pour l'accès aux études; Subvention ontarienne aux pupilles de la Couronne pour l'accès aux études; Bourse pour frais de garde d'enfants; Subvention aux étudiantes et étudiants des régions éloignées – frais de navettage et de transport; et Subvention d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.
3. Cette bourse regroupe deux bourses offertes en 2016-2017 : Bourse pour étudiants de famille à faible revenu et Bourse pour étudiants de famille à revenu moyen.
4. Bourse identique offerte aux étudiants à temps partiel et à temps plein.

Annexe 2 : Renseignements à fournir pour présenter une demande au RAFFO

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Renseignement	À déterminer	Méthode de vérification automatique (A) ou manuelle (M)	
Données personnelles de base (p. ex. nom, sexe, numéro d'assurance sociale, date de naissance)		A	Registre d'assurance sociale, Emploi et Développement social Canada
Revenu de l'année antérieure de l'étudiant, des parents ou du conjoint	Ressources disponibles	A	Agence du revenu du Canada
Estimation du revenu pendant la période d'études	Ressources disponibles	A	Agence du revenu du Canada (vérification effectuée après la fin de la période d'études)
Revenu de sources gouvernementales (p. ex. assurance-emploi, Ontario au travail, Deuxième carrière) pour l'année antérieure	Ressources disponibles	AM	Agence du revenu du Canada, entente dans le cadre de Deuxième carrière et ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires
État civil et mode d'habitation des parents	Statut de personne à charge et besoins financiers		Non vérifié
Citoyenneté canadienne	Admissibilité		Existence d'un NAS
Résident permanent	Statut au Canada	M	Fiche d'établissement
Personne protégée	Statut au Canada	M	Preuve de NAS temporaire et autre document sur les réfugiés et les personnes protégées
Enfants à charge de l'étudiant	Allocation pour garde d'enfants	M	<ul style="list-style-type: none"> • Certificat de naissance de chaque enfant • Document d'un médecin attestant l'invalidité d'un enfant de moins de 18 ans • Preuve qu'un enfant handicapé de 18 ans et plus a été compté comme personne à charge aux fins de l'impôt
Enfants à charge des parents	Contribution financière		Non vérifié
Revenu étranger	Ressources financières	M	Document émis par un bureau d'impôt étranger, un employeur étranger ou affidavit signé
Revenu canadien non imposable	Ressources financières	M	Documents émis par l'organisme qui a versé le revenu non imposable au cours de l'année antérieure
Résidence en Ontario	Résidence en Ontario		Non vérifié
Invalidité de l'étudiant	Frais de subsistance	M	Document fourni par un médecin confirmant l'invalidité

Annexe 3 : Bourses et prêts octroyés par le RAFFO au cours des six derniers exercices (en milliers de dollars)

Source des données : ministère de la Formation et des Collèges et Universités

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Aide financière remboursable						
Prêt ontarien d'études	912 331	980 372	949 436	1 004 437	1 055 913	212 086
Prêt ontarien aux médecins résidents	3 427	3 585	4 561	3 506	2 025	2 976
Total de l'aide financière remboursable	915 758	983 957	953 997	1 007 943	1 057 938	215 062
Aide financière non remboursable						
Subventions						
Subvention ontarienne d'études	–	–	–	–	–	1 486 581
Subvention d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario – exonération du remboursement de prêts*	477 263	540 606	563 147	563 891	563 681	69 112
Bourse d'études de l'Ontario*	317 011	311 922	318 998	330 014	331 847	–
Subvention ontarienne pour l'accès aux études*	49 792	57 406	54 200	47 638	49 008	8 965
Bourse d'études canadienne – pour personnes ayant une invalidité permanente	9 207	9 384	10 517	9 484	9 162	8 490
Subventions aux étudiantes et étudiants des régions éloignées*	4 941	5 752	5 568	5 379	3 700	134
La vie après l'école secondaire	–	–	–	–	–	507
Bourse ontarienne pour études à temps partiel	372	431	453	531	620	917
Total des subventions	858 586	925 501	952 883	956 937	960 014	1 574 706
Bourses d'entretien						
Bourse d'entretien pour personne handicapée	4 526	3 587	4 220	3 858	4 194	3 808
Bourse pour frais de garde d'enfants*	66	37	1 735	2 215	2 309	500
Bourses d'entretien pour étudiants à l'étranger	1 102	1 183	1 382	1 563	1 388	1 044
Total des bourses d'entretien	5 694	4 807	7 337	7 636	7 891	5 353
Bourses d'études						
Bourse d'études supérieures de l'Ontario	30 693	30 409	34 385	29 986	29 937	29 358
Bourse « Sommet de l'excellence »	17 117	9 851	4 979	5 237	5 097	4 880
Total des bourses d'études	47 810	40 260	39 364	35 223	35 034	34 238
Réduction de la dette						
Programme d'aide au remboursement – stade 1 (exemption du paiement d'intérêts)	13 516	16 163	18 904	20 251	22 442	28 168
Programme d'aide au remboursement – stade 2 (exemption du remboursement du capital)	6 246	7 944	10 217	12 486	14 977	18 462
Exemption d'intérêts pour étudiants aux études ou délai de grâce de six mois	18 566	19 372	20 465	6 359	254	213
Total – Réduction de la dette	38 328	43 479	49 586	39 096	37 673	46 843

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Autre						
Financement de l'accès aux études	–	–	–	–	–	970
Facturation des droits de scolarité nets	–	–	–	–	6 100	–
Fermeture d'Everest College	–	–	7 571	–	623	59
Chefs de l'Ontario	–	–	–	–	326	175
Indspire (bourses pour étudiants autochtones)	–	–	–	–	100	–
Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur	–	–	–	–	–	176
Total – Autre	–	–	7 571	–	7 149	1 380
Total de l'aide financière non remboursable	950 418	1 014 047	1 056 741	1 038 892	1 047 761	1 662 519

* Ces subventions et bourses ont été regroupées dans la nouvelle Subvention ontarienne d'études en 2017-2018.

Annexe 4 : Critères d'audit

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

1. **Admissibilité** : L'admissibilité à l'aide financière est évaluée en temps opportun en conformité avec la politique ministérielle. Les renseignements figurant dans les demandes des étudiants sont vérifiés par rapport aux documents d'appui.
2. **Modification de l'admissibilité** : Les étudiants admissibles reçoivent le montant correct des bourses ou des prêts en conformité avec la politique ministérielle. Les modifications de la situation de l'étudiant (emprunteur), telles que son revenu, sa charge de cours, la composition de sa famille, sont consignées dans son dossier. Les montants auxquels l'étudiant a droit sont évalués et révisés au besoin en fonction des modifications de sa situation. Les paiements excédentaires sont repérés et recouverts en temps opportun.
3. **Gouvernance et surveillance** : Les rôles et les responsabilités de toutes les parties chargées de l'administration et de l'exécution du RAFEO (ministère de la Formation et des Collèges et Universités, Bureaux de l'aide financière dans les établissements postsecondaires, Centre de service national de prêts aux étudiants, ministère des Finances et agences de recouvrement privées) sont clairement établis. Les parties exécutent leurs obligations en conformité avec les exigences du régime et apportent rapidement des mesures correctives au besoin.
4. **Recouvrement des comptes en souffrance** : Les efforts de recouvrement des prêts impayés sont déployés dans les meilleurs délais et s'intensifient selon le degré de gravité. Ils sont systématiquement documentés dans les dossiers des clients et les systèmes du Ministère. Une surveillance adéquate des activités de recouvrement est exercée pour s'assurer que les efforts en ce sens sont efficaces, opportuns et conformes aux politiques et procédures du Ministère.
5. **Sécurité des données** : Des procédures et des contrôles appropriés sont en place pour protéger la confidentialité des renseignements personnels des demandeurs.
6. **Gestion du rendement** : Des mesures appropriées sont en place pour surveiller le rendement du régime par rapport aux exigences établies et pour évaluer son efficacité afin d'atteindre les objectifs fixés et prévus par la loi.