

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AU SIXIÈME RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS, INTITULÉ : *L'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS*

Recommandation 1 : Emploi et Développement social Canada (EDSC) doit présenter au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes un rapport décrivant les progrès réalisés pour ce qui est d'assurer la vérification systématique appropriée des demandes de participation au Programme d'aide au remboursement. Un rapport final doit être fourni aussi.

EDSC reconnaît l'importance d'assurer une vérification systématique appropriée des demandes présentées par les emprunteurs qui demandent des prestations dans le cadre du Programme d'aide au remboursement (PAR). La prestation du PAR est versée par le gouvernement du Canada (le gouvernement). Elle a été approuvée par le Parlement et vise à aider les emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leurs prêts d'études. Le Ministère collabore avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour établir un échange de renseignements qui sera documenté dans un protocole d'entente (PE). Avec le consentement des demandeurs du PAR (et, le cas échéant, le consentement de leur époux/conjoint de fait), le Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE) pourra vérifier les renseignements fournis par les demandeurs du PAR avec les informations fournies sur leur dernier impôt sur le revenu, y compris le revenu familial, la taille de la famille et l'état civil, qui ont tous une incidence sur le montant de la prestation reçue dans le cadre de la PAR.

Par conséquent, tel que l'a demandé le Comité, EDSC s'assurera de présenter, d'ici le 30 avril 2022, un rapport final décrivant en détail l'état d'avancement de ces mesures et la mesure dans laquelle celles-ci ont contribué à assurer une vérification systématique appropriée des demandes de participation au PAR.

Recommandation 2 : EDSC doit présenter au Comité un rapport dans lequel sont indiqués les progrès réalisés à l'égard de la conception d'un nouvel indicateur de rendement tenant compte de la pleine incidence qu'a le Programme d'aide au remboursement sur le non-remboursement des prêts d'études.

Le Ministère reconnaît l'importance de mettre en place des indicateurs fiables aux fins de reddition de compte du programme. EDSC rend des comptes au Parlement concernant toutes les dépenses de programme, qui comprennent entre autres les radiations de créance (qui résultent principalement du défaut de remboursement des prêts d'études) et les dépenses liées au Programme d'aide au remboursement (PAR), par l'intermédiaire des Comptes publics du Canada. Cette information est également présentée, de façon plus détaillée, dans le rapport annuel sur le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE).

À l'automne 2020, le Ministère a commencé à consulter le Bureau de l'actuaire en chef afin d'élaborer un indicateur qui tiendra compte du non-remboursement des prêts d'études en raison

d'une dispense accordée dans le cadre du PAR. Le nouvel indicateur du PAR sera publié dans le rapport annuel du PCPE déposé au Parlement chaque année.

Recommandation 3 : EDSC doit présenter au Comité un rapport dans lequel sont décrits les progrès réalisés à l'égard de l'information des responsables des agences d'évaluation du crédit des dettes d'études en souffrance. Un rapport final doit être fourni aussi.

EDSC reconnaît l'importance d'inciter les emprunteurs qui sont en mesure de rembourser leurs prêts à le faire avec diligence. Les agences d'évaluation du crédit sont informées des prêts, par l'entremise du CSNPE, chaque mois; ces prêts demeurent dans le dossier de crédit de l'emprunteur pendant environ six ans. Par contre, lorsqu'un emprunteur est en défaut de remboursement de son prêt, celui-ci est transféré à l'ARC pour des fins de recouvrement, et l'agence d'évaluation du crédit n'est pas informée. EDSC remplace le système des comptes débiteurs actuel par un nouveau système de gestion des perceptions et décaissements du secteur public (PSCD) qui sera doté de fonctions améliorées pour les comptes débiteurs et le recouvrement afin que le Ministère puisse mettre en œuvre un processus qui servira à informer les agences d'évaluation du crédit des prêts d'études en recouvrement. La mise en œuvre du nouveau système est prévue en avril 2021.

EDSC s'assurera d'être prêt à présenter un rapport décrivant les progrès réalisés ainsi qu'un rapport final au Comité d'ici le 31 décembre 2021 et le 31 janvier 2023, respectivement, afin de fournir des mises à jours supplémentaires sur les progrès réalisés concernant la façon dont EDSC informe les agences d'évaluation du crédit des dettes d'études en défaut de remboursement.

Recommandation 4 : EDSC doit présenter au Comité un rapport présentant les progrès réalisés en ce qui concerne A) la mise à disposition, sur le portail Web du Centre de service national de prêts aux étudiants, de toute l'information financière nécessaire pour les bénéficiaires de prêts dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants; B) la consultation des intervenants sur les coûts et les avantages de la formation obligatoire pour les candidats avant que les prêts soient consentis, et pour les bénéficiaires de prêts d'études qui abandonneront ou qui termineront leurs études.

EDSC reconnaît l'importance de s'assurer que les emprunteurs disposent de renseignements exhaustifs et facilement accessibles concernant leurs prêts d'études. Pour faire avancer cette priorité, et dans le cadre de la transformation de la prestation des services du PCPE, EDSC a déjà pris des mesures afin d'améliorer la qualité de l'information financière mise à la disposition des bénéficiaires de prêts sur le portail Web du CSNPE. Le PCPE a établi un plan général de littératie financière en 2019. Pour ce faire, il a agi en collaboration avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), dans le cadre de l'initiative visant à transformer le PCPE en un modèle de prestation de service électronique.

Le PCPE et l'ACFC ont travaillé en étroite collaboration pour inclure de nouvelles communications destinées aux étudiants et des liens pertinents afin de promouvoir la littératie financière sur le site Web du CSNPE. Par exemple, en novembre 2019, un conseiller virtuel en

remboursement a été lancé afin d'aider les emprunteurs à gérer leurs prêts. De plus, une nouvelle page Web portant sur la littératie financière et intitulée *Gérer votre argent* a été lancée en mars 2020; elle comprend des outils et des liens qui aident les étudiants à choisir parmi les différentes façons possibles de financer leurs études, à établir un budget et à trouver d'autre information financière. Ces améliorations permettront de s'assurer que l'information financière peut être consultée rapidement à partir de ce portail centralisé. Elle est également disponible pour les emprunteurs par des moyens autres qu'électroniques, y compris des moyens tenant compte des besoins d'accessibilité.

En octobre 2020, plusieurs mises à jour supplémentaires ont été ajoutées, dont la capacité d'afficher de l'information financière sur les prêts dans les comptes en ligne des emprunteurs, ainsi que l'introduction de la capacité de télécharger des relevés de prêt au lieu de recevoir une version papier annuellement.

Les améliorations les plus récentes ont été déployées en janvier 2021; elles permettent d'envoyer les communications clés aux emprunteurs pendant la période de non-remboursement de six mois, après la fin de leurs études. Les emprunteurs recevront désormais des courriels les invitant à gérer leurs finances dès le début ainsi que de l'information sur les outils financiers disponibles et les notions de base du crédit. Ils pourront également avoir accès aux demandes de renseignements courantes concernant les paiements de prêts d'études, les taux d'intérêt, les modes de paiement et d'autre information financière.

D'autres améliorations seront apportées plus tard en 2021. Il s'agira notamment de la diffusion d'autres vidéos informatives sur la chaîne YouTube du CSNPE, pour laquelle il y aura un lien dans le portail Web, un service de clavardage en direct et des améliorations à la page « Personnaliser mes modalités de paiement ». Grâce à ces modifications, EDSC s'assure que le CSNPE présente toute l'information financière dont les bénéficiaires de prêts ont besoin.

De plus, EDSC a entrepris des consultations avec les intervenants afin de mieux comprendre leurs points de vue concernant des modules de formation obligatoire que les étudiants devraient suivre avant de recevoir un prêt d'études et avant d'abandonner leurs études.

En février 2021, EDSC a réuni les principaux intervenants, y compris des intervenants et des groupes consultatifs du milieu étudiant, des représentants des provinces et des territoires, et l'ACFC afin de discuter de l'importance de la littératie financière et des meilleurs moyens de fournir l'information aux emprunteurs. Un des principaux résultats de cette rencontre a été l'appui fort exprimé à l'égard de la nécessité d'explorer des façons novatrices de fournir des modules d'information sur la littératie financière qui reposent sur une démarche centrée sur le client. De plus, les groupes consultatifs du milieu étudiant ainsi que les provinces et les territoires ont manifesté leur intérêt à travailler ensemble sur la question de la littératie financière et pour faire mieux connaître l'aide financière aux étudiants.

Ces travaux comprendront aussi une évaluation approfondie des coûts et des avantages associés à la mise en œuvre d'un module de formation obligatoire.

Recommandation 5 : EDSC doit envisager de mettre en œuvre une pratique consistant à fournir à tous les emprunteurs de prêts étudiants, y compris ceux qui n'ont pas encore terminé leurs études, un relevé annuel qui comprend le montant total dû et sa date d'échéance, un rappel de la disponibilité du Plan d'aide au remboursement et de l'information sur ressources d'éducation financière disponibles sur le portail Web du Centre de service national de prêts aux étudiants.

EDSC reconnaît l'importance de fournir à tous les détenteurs de prêts d'études l'information financière, les modalités et les ressources dont ils ont besoin lorsqu'ils reçoivent et remboursent leurs prêts. Cette information est fournie aux emprunteurs par l'entremise de relevés annuels et est déjà disponible pour les emprunteurs sur le portail Web du CSNPE. Elle est également disponible par des moyens autres qu'électroniques, y compris des moyens tenant compte des besoins d'accessibilité.

Au cours des dernières années, le Ministère a apporté des améliorations aux moyens qu'il utilise pour communiquer avec les emprunteurs. Un relevé annuel est envoyé à tous les emprunteurs, qu'ils soient en cours d'études ou qu'ils aient débuté le remboursement de leur dette, qui fournit un lien direct vers le centre des étudiants du CSNPE, où les étudiants ont accès à leurs relevés annuels, ainsi qu'à un résumé et à des renseignements détaillés sur leurs prêts. Les emprunteurs qui ont terminé leurs études peuvent visualiser leurs prochaines dates de paiement et le montant, les intérêts encourus à ce jour et la durée d'amortissement estimée de leurs prêts. Les emprunteurs peuvent également visualiser le relevé annuel et les détails de leurs prêts à tout moment durant le cycle de vie du prêt.

Dans l'envoi incluant le relevé annuel, les emprunteurs reçoivent un lien direct vers les vidéos YouTube du CSNPE qui leur présentent des conseils ainsi que les ressources en matière de littératie financière qui sont mises à leur disposition pour les différentes phases du cycle de vie d'un prêt, y compris un conseiller virtuel en remboursement; ils peuvent aussi y trouver des astuces et des outils pour les aider à établir un budget. La chaîne YouTube du CSNPE a été lancée à l'automne 2020.

De plus, depuis janvier 2017, tous les emprunteurs, qu'ils soient encore aux études ou au stade du remboursement, reçoivent de l'information dans le cadre de la campagne annuelle de sensibilisation à l'aide au remboursement. L'envoi actuel renseigne les emprunteurs sur les différentes options de remboursement qui s'offrent à eux, y compris le PAR, et fournit un lien vers le site Web du CSNPE où ils peuvent trouver de plus amples renseignements sur l'aide au remboursement ou bien présenter une demande d'aide au remboursement, au besoin. Dernièrement, de l'information a également partagé par d'autres moyens, y compris YouTube et Twitter. Un avis de remboursement dirigeant les emprunteurs vers les détails de leurs prêts leur est également envoyé lorsque le moment de rembourser leurs prêts approche.

Ces mesures témoignent de l'engagement d'EDSC à fournir à tous les détenteurs de prêts d'études – y compris ceux qui n'ont pas encore terminé leurs études – l'information dont ils ont

besoin, comme les montants des prêts et les dates, la disponibilité du PAR et des ressources sur la littératie financière. EDSC continuera de chercher des façons de mieux communiquer aux emprunteurs des renseignements essentiels en temps réel par l'intermédiaire du centre des étudiants et du site Web du CSNPE, et à l'aide de notifications directes périodiques et de campagnes de sensibilisation.

Recommandation 6 : EDSC doit présenter au Comité un rapport présentant les progrès réalisés pour ce qui est d'entreprendre une évaluation approfondie des deux programmes fédéraux d'aide financière aux étudiants, qui comprend : A) une évaluation plus approfondie des raisons du nonremboursement des prêts aux étudiants pour permettre l'élaboration de solutions pertinentes; B) une évaluation de l'influence qu'a le Programme canadien pour l'épargne études sur la participation aux études postsecondaires et l'obtention d'un diplôme, ainsi que sur le Programme canadien de prêts aux étudiants; C) une meilleure compréhension des motifs de faible participation au Programme canadien pour l'épargne études. Un rapport intérimaire et un rapport final doit être fourni aussi.

EDSC reconnaît l'importance d'évaluer de façon plus approfondie les motifs qui sous-tendent le non-remboursement de prêts d'études afin que le Ministère puisse trouver des solutions qui permettent de répondre aux besoins des emprunteurs. Le Plan d'évaluation ministériel d'EDSC comprend une évaluation du PCPE qui sera terminée d'ici 2024. La planification de cette évaluation est en cours et portera essentiellement sur le remboursement des prêts d'études canadiens, ce qui permettra de réaliser une évaluation plus robuste des facteurs qui influent sur le non-remboursement des prêts d'études, notamment pour les étudiants qui peuvent être confrontés à des obstacles supplémentaires, tels que les étudiants handicapés, les étudiants de race noire, les Autochtones ou les personnes faisant partie d'autres groupes racisés et aidera le Ministère à trouver des solutions fondées sur les données.

EDSC convient qu'il faudrait mieux comprendre les raisons qui expliquent le faible taux de participation au Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE). Une évaluation du programme est en cours. Elle comprend entre autres un examen approfondi des facteurs susceptibles d'influer sur la participation au programme. Cette évaluation porte sur l'accès aux régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) et le Bon d'études canadien chez les familles à faible revenu. Des études de Statistique Canada montrent que ces familles constituent la population ayant le taux de participation au programme le plus faible, et que la participation augmente en fonction du revenu et de l'avoir nette de la famille. L'évaluation devrait être terminée au cours de l'exercice financier 2021-2022.

De plus, EDSC reconnaît l'importance d'évaluer les répercussions du PCEE sur la poursuite et l'achèvement d'études postsecondaires, notamment pour les groupes qui peuvent être confrontés à des obstacles supplémentaires, tels que les étudiants handicapés, les étudiants de race noire, les Autochtones ou les personnes faisant partie d'autres groupes racisés. En mars 2020, EDSC a amorcé la planification d'une évaluation portant sur les répercussions du PCEE et sur ses interactions avec le PCPE afin de donner suite aux recommandations du Bureau du vérificateur général. Cette évaluation devrait être terminée d'ici le printemps de 2023.

EDSC sera prêt à présenter un rapport intérimaire d'ici le 31 décembre 2021. Bien qu'EDSC sera prêt à présenter son rapport final en 2022, il est important de noter que l'évaluation des trois composantes mentionnées précédemment ne sera pas terminée avant l'année 2024.