

Direction de l'accès à l'information et des plaintes

Québec, le 26 novembre 2019

PAR COURRIEL

Objet : Demande d'accès aux documents administratifs
Notre dossier : 16310/19-224

Madame,

La présente a pour objet de faire le suivi de votre demande d'accès visant à obtenir plusieurs informations relatives au recouvrement des créances au secteur de l'aide financière. Vous avez formulé des précisions sur cette demande les 23 et 28 octobre dernier.

Vous trouverez en annexe un document répondant aux onze points de votre demande précitée.

Il est important de souligner qu'environ le tiers des bénéficiaires de l'aide financière aux études rembourse son prêt étudiant en un seul versement à la fin de ses études. Près de 90 % des emprunteurs remboursent intégralement leur prêt étudiant à leur établissement financier, alors que 6 % d'entre eux remboursent leur prêt au gouvernement à la suite d'un défaut de paiement, ce qui représente 96 % des emprunteurs qui remboursent intégralement leur prêt.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à cet effet.

Veillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents,

Original signé

Ingrid Barakatt
IB/JC/mc

p. j. 2

Édifice Marie-Guyart
1035, rue De La Chevrotière, 27^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5
Téléphone : 418 528-6060
Télécopieur : 418 528-2028
acces@education.gouv.qc.ca

Demande d'accès 19-224

1. Le nombre de créances, et si possible, le montant médian des dettes.

En date du 31 mars 2019, il y avait 92 989 créances pour 79 169 débiteurs. Le montant médian des dettes était de 3 666,42\$.

2. Le nombre d'ententes de remboursement, la durée moyenne des ententes, le montant mensuel moyen des remboursements prévu dans ces ententes.

En date du 31 mars 2019, il y avait 19 749 débiteurs pour lesquels une entente de remboursement était active. La durée moyenne des ententes de remboursement est de 30 mois. Le montant mensuel moyen des remboursements prévu est de 140,65\$.

3. Le nombre de créances de particuliers annulées pour cause de prescription, et le montant moyen.

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, 1 266 créances ont été annulées pour cause de prescription. Le montant moyen des créances est de 11 213,26\$

4. Le taux de recours judiciaires pour le recouvrement des créances à l'AFE.

Au 31 mars 2019, l'Aide financière aux études avait obtenu un jugement dans 7% des dossiers (5 731/79 169).

5. Au sujet des services téléphoniques du recouvrement : le nombre d'appels, la durée moyenne des appels, le temps d'attente pour accéder aux lignes, et le taux de non-réponse.

Les données des services téléphoniques du secteur du recouvrement pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019 :

- Nombre d'appels reçus : 27 771
- Durée moyenne des appels : 4 minutes et 5 secondes
- Temps d'attente moyen avant d'être répondu : 1 minute et 39 secondes
- Taux d'abandon avant d'être répondu : 6%

6. Le nombre de personnes visées par un processus de recouvrement à l'AFE et qui sont admises à nouveau à l'AFE.

Au 31 mars 2019, 4 855 débiteurs avaient une demande d'aide financière pour des études à temps plein concernant l'année d'attribution 2018-2019 acceptée.

7. Nombre de dossiers en recouvrement modifiés à la suite d'un nouveau calcul de l'aide.

Nous n'avons pas cette donnée.

8. Le nombre de personnes débitrices qui sont également prestataires d'une aide financière de dernier recours (MTESS).

Au 31 mars 2019, il y avait 4 440 débiteurs prestataires d'un aide financière de dernier recours.

9. Le nombre de dossiers dans lesquels la valeur des intérêts excède le montant des remboursements mensuels.

Au 31 mars 2019, il y avait 465 dossiers en entente dont la charge d'intérêts mensuelle excédait le montant des remboursements mensuels.

10. Le taux de conformité des dossiers de recouvrement.

Cette question a été annulée par le demandeur.

11. Le nombre de réclamations de la part d'établissements financiers, et le nombre de réclamations acceptées, depuis les 5 dernières années.

Le nombre de réclamations reçues et acceptées par année financière (du 1^{er} avril au 31 mars) depuis le 1^{er} avril 2014 :

	Nombre de réclamations par année financière				
	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Réclamations reçues	10 707	11 878	10 823	12 922	10 432
Réclamations acceptées	8 758	8 219	10 080	9 032	8 823

Avis de recours

À la suite d'une décision rendue en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (la Loi).

Révision par la Commission d'accès à l'information

a) *Pouvoir :*

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec	525, boul René-Lévesque Est Bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9	Tél. : 418 528-7741 Numéro sans frais 1 888 528-7741	Télec. : 418 529-3102
Montréal	500, boul. René-Lévesque Ouest Bureau 18.200 Montréal (Québec) H2Z 1W7	Tél. : 514 873-4196 Numéro sans frais 1 888 528-7741	Télec. : 514 844-6170

b) *Motifs :*

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) *Délais :*

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).