

Consultation sur les problèmes et les anomalies Depuis le système *Contact*

Vert : Problème déjà résolu (ou en voie de l'être) ou solution temporaire au problème

Rouge : Problème réel *

Problèmes reliés aux anomalies du système

- Lenteur du système *Contact* principalement dans le cas des CRS
Maintenant, lorsque le fichier est envoyé en production, le délai est généralement très rapide autant pour les confirmations par *Ad Hoc*. Nous parlons d'un délai de quelques heures jusqu'à 48 heures
- Dates limites pour les CRS et les CRF sont les mêmes, est-ce la raison de l'engorgement au niveau du système informatique?
Ce sont les CRF qui ont été problématiques. Des corrections ont été apportées pour l'année 2006-2007. Nous devons attendre de voir si cela fonctionne bien.
- Dépôts directs et envoi de chèques aux DFM sont encore en retard ou même bloqués. Tout semble réglé. Nous devons cependant encourager les DFM à demander les dépôts directs. Ceux qui pourraient encore être problématiques, sont ceux qui deviennent DFM **en cours d'année**. Il s'agit ici **d'un problème de conversion**. Le problème est connu. Selon le contrôle de l'aide, les conversions devraient être faites sous peu. Il faut savoir que ce cas est rare puisque les étudiants sont généralement DFM dès le début de l'année.
- Il arrive que des documents sont numérisés dans le dossier d'un étudiant sans être pris en charge, donc jamais analysé. Il faut appeler un agent de l'AFE pour lui mentionner que le document est bel et bien au dossier. L'agent doit prendre en charge le dossier. Cette situation entraîne inévitablement des délais dans le versement d'aide à l'étudiant.
Quand l'étudiant envoie un document non attendu à l'AFE (par exemple DC papier, prêt micro, orthèse visuelle), ce document est numérisé (crochet CNR apparaît) et l'équipe des cas non résolus doit initier une demande de changement. Par la suite, si un calcul automatique (*Ad Hoc*, DC automatique initiée par le système, un échange de fichier, un *script* lancé par l'AFE), celui-ci écrase l'analyse interactive requise initiée par l'équipe des cas non résolus. De ce fait, le document tombe dans l'oubli. **C'est un gros problème qui doit être résolu.**
Ceux qui ont le profil 3 peuvent prendre en charge le document non traité. Il n'est pas obligatoire de communiquer avec l'AFE.
- Délai dans le traitement des formulaires de stages ou de prêt micro, même si déjà inscrits dans les pièces reçues et avec une date de réception.
Relève du problème précédent
- Certificat de naissance numérisé mais aucun calcul ne se génère.
Relève du problème précédent
- Confirmation *Ad Hoc* pas pris en charge par le système. Crochet reste là longtemps. Il faut appeler à la ligne des partenaires pour faire débloquent le dossier. L'étudiant est pénalisé.

Effectivement, si le crochet reste là c'est que la correction ne sera pas prise en charge. C'est un gros problème. Il doit être réglé.

Il n'est pas nécessaire d'appeler au partenaire. Les partenaires n'ont pas plus de solution que nous. Il s'agit d'entrer dans l'affichage *Ad Hoc* et sortir en recherchant un autre étudiant. Ce truc fonctionne généralement bien. Il est possible que vous deviez y retourner et y faire la même opération.

- Conversion de prêt en bourse semble prendre beaucoup de temps avant d'être effectuée et cela amène beaucoup de questions de la part des étudiants.

Beaucoup de problèmes en 2004-2005. En 2005-2006, il ne semble plus y avoir de problèmes à la condition que :

Pas de suspens au dossier

Compte bancaire actif

Renseignements scolaires confirmés

- Erreurs de calcul dans les contributions parentales

Beaucoup d'erreurs dans la contribution parentale sont dû à des erreurs humaines concernant le traitement des baisses de revenus. L'analyste oublie d'aller inscrire le montant du revenu du parent pour qui le revenu est inchangé, donc le système interprète zéro et fait le calcul avec un seul revenu. Il faut prendre en charge le revenu des deux parents pour traiter correctement la baisse de revenu, sinon le revenu non changé devient zéro.

Le problème de contribution parentale semble un problème de validation du système. Par exemple, si les deux parents ne déclarent pas le même groupe de l'étudiant, le système peut donner une exemption pour enfant à charge, et ce, sans diviser la contribution de parent en deux (si deux enfants dans le groupe C). Le système ne fait pas de cohérence et ne demande pas l'intervention d'une analyse. Ceci provoque des erreurs de calcul. Il peut y avoir d'autres erreurs de contribution.

- De nombreux étudiants se sont vu accorder des suppléments et des déductions pour des études à temps partiel à l'été 2005 sans avoir poursuivi (ni déclaré) des études à temps partiel durant l'été 2005.

En 2004-2005, il y avait eu, dans certains dossiers, 11 crédits à temps partiel qui apparaissaient subitement. Ce problème est maintenant réglé ou ne s'est pas reproduit en 2005-2006.

En 2005-2006, s'il y a des crédits qui apparaissent sans avoir été déclarés, ceci est dû à une période où l'étudiant est en stages *Coop* pendant l'année et qu'il fait, en même temps, un ou des cours supplémentaires. Ceci est un problème. Le problème est connu. Il doit être réglé.

- Étudiant réputé à temps plein (cheminant entre 6 et 11 crédits) doit avoir comme statut d'études ITPA. Pour certains étudiants, après l'échange électronique, l'étudiant devient non admissible comme s'il était à temps partiel. À la ligne des partenaires de l'AFE, il est suggéré de confirmer temps plein par la transaction *Ad Hoc*.

Il n'y a pas de problèmes à confirmer un étudiant à temps partiel pour être réputé temps plein. C'est même ce que nous devons faire. Là où il y a un problème, c'est que le système n'est pas programmé **comme le veut le règlement**. Le règlement dit que l'enfant doit avoir moins de 6 ans au 30 septembre, tandis que le système dit que l'enfant doit avoir moins de 6 ans avant le premier jour de chacune des périodes d'études. Ici, soit que le **règlement s'ajuste au système**, ou que le **système s'ajuste**

au règlement. Présentement nous devons obligatoirement les confirmer à temps plein (solution temporaire) avec tous les inconvénients que cela occasionne (le problème revient lors de chaque dépôt). **L'AFE doit se pencher rapidement sur ce problème.**

- Certains étudiants n'ont pas encore eu les frais de transport spéciaux auxquels ils ont droit. Selon un agent de l'AFE, le problème proviendrait d'une anomalie du système. **Nous pensons que ce problème est maintenant réglé. Un script avait d'ailleurs été lancé par l'AFE. Il s'agit peut-être ici d'un cas qui n'a pas été relancé au calcul.**
- Quand le système détecte une baisse de revenus des parents en 2005 par rapport à 2004, il initie une correction en 2004-2005 pour considérer les revenus de 2005 (année suivante). Juste avant que le nouveau calcul se fasse, un calcul automatique met les revenus des parents à zéro, dépose l'argent et recalcule ensuite avec les revenus de 2005.

Le problème existe depuis 2005-2006 (avec l'entrée des baisses de revenus automatiques). L'étudiant se retrouve en aide versée en trop. Cela a des répercussions graves. L'étudiant est souvent très insatisfait. Cas soumis à de multiples reprises. Il s'agit ici d'une priorité.

- Il arrive que certains étudiants soient pénalisés en raison de leurs études à temps partiel à l'été. Le fait d'avoir étudié à temps partiel réduit considérablement leur aide financière. Nous ne parlons plus ici **d'une réduction de la contribution**, mais bel et bien **d'une augmentation de celle-ci**. Lorsque l'on fait le calcul de la « réduction » de contribution, si la portion que l'étudiant peut fournir est supérieure à la réduction l'étudiant se trouve pénalisé. C'est souvent le cas pour un étudiant avec des revenus plus élevés.

Anomalie réelle soumise à l'AFE

- Impossible d'indiquer une deuxième 20^e semaine de grossesse. Il n'y a qu'un champ. **Problème réel. Devra être corrigé. Le problème est connu. En attendant, les analystes du l'AFE ainsi que les profils 3 des établissements devront avoir une procédure à suivre comme solution temporaire. Dossiers doivent être analysés de façon uniforme.**
- Mois d'admissibilité pas tous été transférés dans *Contact*. En effet, certains étudiants ont reçu de l'aide financière dans l'ancien régime, mais les mois utilisés n'ont pas été transférés dans *Contact*. Il en résulte donc que l'étudiant devient admissible alors qu'il ne devrait plus l'être.

Problème réel. Devra être corrigé. Devrait être une priorité

- Autonomie en 2005-2006 qui rend l'étudiant autonome toute l'année précédente. Cela est arrivé lorsqu'une autonomie 90 crédits a été accordée à l'été, le système refait un calcul à l'année précédente et enlève la contribution des parents.

Problème réel. Ne savons pas si cela est réglé.

- La conversion de prêts en bourses est dans l'impossibilité de se faire dans le cas des étudiants pour qui la DFM est reconnue en cours d'année

Problème réel. Devra être corrigé.

- Il y a une **multitude d'erreurs** concernant la période d'exemption

Problème réel. Devra être corrigé.

- Il y a eu un problème lors du transfert des anciens PRD (programme de remboursement différé) dans *Contact*. Si un étudiant fait un retour aux études en demandant de l'aide financière et qu'il a un solde dans l'ancien régime de PRD, l'aide était automatiquement suspendue.

Problème réel qui devrait maintenant être corrigé. Il y aurait eu un *script* dans la semaine du 1^{er} mai 2006. Les dossiers concernés devraient avoir été retournés au calcul afin de corriger la situation. Si certains dossiers avaient été oubliés, veuillez les retourner au calcul avant de les soumettre comme anomalies.

- Si l'étudiant devient résident permanent en milieu de session, le système calcule des dépenses, mais accorde 0\$ à l'étudiant ou lui calcule de l'aide seulement à la session suivante. Pourtant le règlement prévoit qu'il est admissible au mois d'obtention de la résidence permanente.

Problème réel. Devra être corrigé. Présentement, il arrive que le MELS triche la date d'obtention à compter du début de la session afin de le rendre admissible. Par conséquent, l'étudiant devient admissible **toute la session**.

- Plusieurs étudiants résident chez leurs parents toute l'année et se voient attribuer des exemptions de non résidence pour leurs études à temps partiel à l'été. Ceci génère un calcul plus élevé que celui auquel ils ont droit. Par ailleurs, il arrive souvent que sur leur relevé de calcul il soit indiqué « résident chez leurs parents à l'été » alors qu'ils ne le sont pas dans le système et vice-versa

Problème réel. Devra être corrigé.

- Aucune vérification des crédits à temps partiel à l'été n'est faite. Cette information est déclaratoire. Pourtant elle a de grosses répercussions sur le calcul. Nous parlons de centaines et de milliers de dollars.

Problème connu, **mais aucune solution** à court terme ou à moyen terme. **La solution temporaire serait de ne pas considérer les crédits à temps partiel dans le calcul de la demande d'aide. Il faudrait faire comme dans l'ancien régime, soit de les ajouter seulement sur réception de la facture, du relevé de notes ou le faire ajouter par l'établissement d'enseignement. Il faudrait aussi enlever, dans la DCI, la possibilité d'ajouter les crédits.**

- Le système permet à l'étudiant d'aller inscrire des crédits à temps partiel à l'été **même si celui-ci était aux études à temps plein à la même période**. Le système ne fait aucune validation. Par exemple, un étudiant qui a reçu de l'aide à temps plein à l'été 2006 peut, par la suite, faire une DCI (demande de changement Internet) en 2005-2006 et déclarer avoir fait 6 crédits à temps partiel pour cette même session. Le système fait un calcul et dépose la bourse.

Ce problème est réel. Tant et aussi longtemps que le système ne permettra pas de vérifier le statut d'études pour les études à temps partiel, il faudrait enlever l'accès de la DCI

- Clarifier si le système calcule correctement les revenus protégés lorsque, par exemple, une demande d'aide de l'année précédente **est refusée** ou **fermée** et que des dépenses ont été calculées. Ce qui nous avait été dit lors du début de *Contact* est différent de ce que le système calcule actuellement. Par exemple, une demande refusée pour motif *Ressources parents suffisantes* l'année précédente faisait en sorte que l'étudiant n'avait pas de mois protégés pour les sessions visées par cette demande. Cela n'est pas le cas avec le calcul actuel.

Nous pensons que la méthode de calcul actuelle est plus appropriée et plus juste. Nous avons besoin cependant d'une confirmation à savoir s'il y aura des modifications ou si le calcul restera comme présentement.

- Impossible, dans *Ad Hoc*, d'inscrire le nombre de crédits d'un ou deux cours lorsque Stages Coop. L'option est prévue et ne fonctionne pas.
Problème réel. Devra être corrigé
- Pour la durée des études libres, le règlement dit que le nombre de mois d'admissibilité est de 8 mois. Le système agit tout autrement. S'il reste à l'étudiant, lors de sa demande d'aide, un ou plusieurs mois d'admissibilité aux études libres, le système le rend admissible pour toute l'année d'attribution même si l'étudiant prend 3 sessions. Soit que le règlement a changé, soit que le système ne reflète pas la règlement.
Il y a ici, soit un problème de règlement, soit un problème de système. Il faudrait savoir si une correction sera apportée au système ou si le règlement sera changé.
- Pour certains étudiants aux études libres, il ne semble pas y avoir de limite d'endettement. Par exemple, un étudiant qui est dans un programme de 1^{er} cycle à l'automne et à l'hiver et aux études libres à l'été se voit refuser l'aide pour limite d'endettement atteinte à l'automne et à l'hiver et se voit accorder de l'aide pour la session d'été.
Problème réel.
- Réputés temps plein pour les deux étudiants d'un même couple
Un seul étudiant par couple a le privilège d'être reconnu à temps plein tout en étant à temps partiel (entre 6 et 11 crédits). Le système semble agir autrement.

Problèmes liés au manque de formation et au manque de communication

- Formation sur les AVT et BVT serait utile. Les agents du MELS doivent être en mesure de mieux répondre aux questions concernant les AVT et BVT.
Manque de formation
- Il serait bon de donner au personnel des établissements ainsi qu'à ceux de l'AFE de petites formations ou mises à jour (profil 3, régime de prêts et bourses en général) afin de les informer des nouveautés et leur permettre de poser des questions.
Cette formation peut être simplement sous forme de modules ou simplement de l'information concernant les changements publiés sur EXTRA FE.
- Les agents de la ligne des partenaires disent souvent que l'aide ou le dossier est bloqué parce que l'établissement d'enseignement n'a pas confirmé les renseignements scolaires. Malheureusement, c'est rarement le cas. L'étudiant met ainsi en doute son établissement scolaire.
Les agents ne sont vraiment pas au courant des étapes de la confirmation des renseignements scolaires. Il leur faut une formation à ce sujet. S'ils comprennent, il sera beaucoup plus facile pour eux d'expliquer. Pour l'instant, cela provoque un climat négatif. C'est comme si nous travaillions les uns contre les autres alors qu'il faut travailler les uns avec les autres.
- Les étudiants inscrits à temps partiel ou non inscrits disparaissent des fichiers de confirmation dès la première confirmation.
*Lorsque nous faisons la première vérification électronique, avant le début des cours, tous les étudiants ne sont pas inscrits. Si l'établissement d'enseignement les déclare **Temps partiel** ou **Non inscrit**, ces étudiants ne reviendront plus sur le prochain fichier. Ici, il ne s'agit pas d'une anomalie, mais d'une erreur de programmation.*

Il faut une modification au programme informatique de l'établissement d'enseignement pour le mettre en **Évaluation** (non confirmé). Il faut aussi ajouter une date, soit celle du début des cours. Donc, jusqu'à la date du début des cours, tant et aussi longtemps que l'étudiant ne sera pas inscrit, il reviendra dans le fichier à la semaine suivante. Pour plus d'information à ce sujet, voir avec le MELS ou avec les établissements d'enseignement.

- Certains étudiants ont vu leur aide coupée en décembre 2005 car *Contact* ne semble pas avoir bien calculé les périodes d'admissibilité en 2004-2005. L'AFE devrait assumer ce problème technique car l'étudiant se ramasse avec une AVT à rembourser.

Les périodes en 2004-2005 semblaient pourtant bien fonctionner. Il faut se souvenir qu'en 2004-2005 aucune vérification électronique n'avait été faite. Il est donc possible qu'à la suite d'une correction concernant, par exemple, le programme, qu'il devienne non admissible à l'année suivante. Il ne s'agit donc pas d'un *Bug*, mais plutôt d'une force du système. C'est aussi possible que s'il y avait eu des modifications dans la table que cela ait des répercussions sur l'admissibilité, mais encore là, il ne s'agit pas d'un *Bug*.

- Personnel de l'AFE reçoit de l'information sur un sujet précis ; par contre, les établissements ne reçoivent l'information que beaucoup plus tard, et parfois pas du tout.

Info Sar (bulletin d'information interne) aiderait puisque nous recevions l'information en même temps. Ne sommes-nous pas partenaires ?

- Versements de l'hiver sans vérification électronique ont causé des problèmes aux étudiants. Certains ont vu leurs prochains versements de l'hiver diminués. Plutôt que de couper les versements suivants, on devrait envisager de les laisser intacts et simplement ajouter ces montants versés en trop à la dette d'études car cela découle d'une erreur de l'AFE et non pas de l'étudiant.

Si les versements avaient été versés, c'est que l'AFE **avait enlevé les suspens** pour accélérer les dépôts. Si l'AFE avait demandé l'avis des établissements, le problème aurait été évité. Il a été cependant entendu que cette procédure **ne se reproduirait plus**. Si un étudiant veut contester l'« erreur administrative », s'il y a lieu, un comité a été mis sur pied (voir note sur EXTRafe). La question qu'il faut se poser cependant, faut-il automatiquement ajouter ce montant à la dette d'études. Il ne faut pas oublier que **les étudiants ont quand même reçu cet argent**.

- Qualité des réponses des agents laisse à désirer dans bien des cas.

Manque de formation, les agents sont moins spécialisés que ceux des établissements. Devrions avoir accès à d'autres services en lien avec la nature du problème (gestion de prêts, contrôle de l'aide, soutien technique, équipe du secteur du traitement des demandes à temps partiel, etc.). Nous éviterions des intermédiaires et nous libérerions la ligne des partenaires laissant ainsi la place à d'autres qui ont besoin de ce service.

- Étudiants incapables d'obtenir la ligne. Quand ils l'obtiennent, ils sont mal informés ou ne comprennent pas ce qu'on leur dit. Ils vont voir leur responsable d'aide financière avec de l'information contradictoire et beaucoup de frustration.

Manque de formation. Formation de quelques semaines ne permet pas de répondre adéquatement aux étudiants. L'établissement doit réparer les pots cassés. L'accent est trop mis sur la **quantité** et non sur la **qualité**.

- Agents qui sont au service des établissements ou des étudiants manquent d'information concernant les autres secteurs (conversion de prêts en bourses, etc.). Ils ne sont pas au courant, donc il est difficile pour eux de bien répondre.
Toujours manque de formation. La communication manque entre les secteurs.
- Lorsqu'il y a des nouveautés dans *Contact* (consultation, dossier Internet, le profil 3), les établissements n'en sont pas avertis ou sont avertis très tard et ne peuvent profiter des améliorations à temps. Une annonce des nouveautés dans ExtrAfe serait très utile.
Voir précédent
- Nouveau comité sur les erreurs administratives non décelables a été formé, mais cela n'a pas été annoncé. On pourrait l'annoncer sur ExtrAfe.
Était sur Extrafe.
- Lorsque l'AFE fait une erreur, elle n'avertit pas l'étudiant et ne lui donne pas d'explication. Celui-ci constate de multiples changements dans son calcul sans en comprendre le pourquoi et les répercussions.
*Il faudrait que les relevés de calcul soient plus clairs. Il serait facile dans les relevés d'ajouter le sujet (orthèse visuelle, prêt micro, frais médicaux, etc.) au bas. Possiblement que lorsque *Contact* fonctionnera mieux, il y aura moins de calcul, dont moins de relevés.*
- Le *Dossier en direct - consultation* pose problème. Des messages généraux sont envoyés à tous les étudiants, même à ceux que ça ne concerne pas. Ceci crée beaucoup de confusion. Certains relevés comportent des messages erronés, et régulièrement on demande à l'étudiant de consulter ses avis afin de savoir le pourquoi du recalcul, alors qu'il n'y a aucun avis
*Une partie du problème était causé par des relevés PDF. Ce problème est maintenant réglé. Ils ont même amélioré le texte. Les messages généraux sont adaptés à la situation de l'étudiant. Par contre, ils ne sont pas toujours assez explicites. Ils devraient plutôt être vulgarisés, ex. : *L'AFE a tenu compte de vos semaines d'études supplémentaires dans le calcul de votre contribution.**
- Il faudrait améliorer le mécanisme d'information pour inciter les étudiants à confirmer leurs ressources financières.
Beaucoup d'étudiants disent qu'ils n'étaient pas au courant de cette procédure. Beaucoup d'efforts semblent avoir été fait du côté de l'AFE (Internet, feuille à distribuer). Comment leur dire davantage? Cette année, il sera obligatoire de confirmer les ressources financières pour tout le monde, le problème devrait s'estomper au cours des années.
- Difficulté à comprendre les calculs et les modifications aux calculs.
*Problème soulevé précédemment. Pour vous aider à comprendre, il ne faut pas utiliser le relevé de calcul, mais plutôt, grille et détail, sous l'onglet *Calcul temps plein.**
- Lettre adressée aux étudiants: Il faudrait préciser l'année d'attribution lorsque fermeture du dossier.
Problème réel. Devra être corrigé.
- Dans les notes de suivi, on voit qu'un courriel a été envoyé à l'étudiant. Par contre, certains ne l'ont jamais reçu.
*Nous ne pensons pas qu'il ait de *Bug* à ce niveau. Peut-être qu'il s'agit de courriels indésirables comme dans *hotmail.**

Problèmes reliés à l'accès

- Avoir accès à toutes les années d'attribution à partir de 2004 ce qui faciliterait la recherche concernant les BVT et les AVT.
Avons déjà accès à toutes les années d'attribution depuis *Contact*. Pour faciliter la recherche concernant les BVT et AVT, les futurs affichages de la gestion des prêts devraient pouvoir répondre.
- Avoir accès aux codes de suspens ce qui diminuerait les appels à l'accueil et nous donnerait plus d'information sur le dossier de l'étudiant.
Demande déjà faite. Par contre, l'AFE nous indique que cet affichage doit être retravaillé puisque l'information actuelle est incomplète. Ceci nous aiderait en rien pour l'instant puisque motif trop général
- Inclure dans *Contact* les demandes d'allocation pour besoins particuliers pour permettre aux responsables de consulter le cheminement du dossier (même principe que les Demandes de dérogation).
**Possiblement non géré par *Contact*. Avons-nous réellement besoin de cela ? Pas beaucoup d'étudiants profitent de ce programme. Ce programme est admissible à des étudiants qui ne sont pas nécessairement admissible aux prêts et bourses. C'est autre chose.
- Les établissements qui ont le profil 3 devraient avoir accès à toutes les fonctions de ce profil (incluant l'analyse interactive) pour tout son personnel qui n'a pas eu la formation, **mais en consultation seulement**. Il faut que le personnel ait accès à ces affichages comme à l'AFE.
Il nous faut ces accès pour améliorer notre service à la clientèle. Ceci n'a pas vraiment de risque puisqu'ils seraient accordés que pour consultation.
- Impossible de voir qui a fait une *Ad Hoc* dans un dossier. Nous ne savons jamais qui, l'AFE, l'établissement ou le système, a fait une correction des renseignements scolaires.
Problème réel. Nous suggérons cet ajout.
- Avoir la possibilité de traiter en analyse interactive la 1095 (Attestation d'équivalence délivrée par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles), les tiers hors Canada, la demande de prêt micro, etc.
Ici ce n'est pas un problème d'accès, **mais un accès qui nous est actuellement refusé**. Il faut se demander d'abord si c'est bien ce que veulent les établissements et ensuite voir avec l'AFE jusqu'où ils veulent aller.

Problèmes divers

- Dans le gestionnaire de travail personnalisé, la liste *Enreg. remise chèques, certif. Garantie* est décalée et elle commence par l'établissement d'enseignement au lieu de commencer par le Code permanent. La liste coupe en plein milieu du code permanent. Il est difficile de garder le contrôle de nos certificats de garantie depuis que cette liste n'est plus fonctionnelle. Cet accès a pourtant déjà bien fonctionné.
Problème qui a été soumis à plusieurs reprises, mais le problème ne se règle pas.
- *Contact* n'est pas mesure de calculer adéquatement les frais de scolarité pour les étudiants réputés à temps plein et les étudiants qui ont des abandons. Cette problématique serait liée aux frais fixes.

Chaque établissement à ses particularités. Les problèmes individuels sont sans doute plus difficiles à régler. Cependant, en discutant avec d'autres établissements qui ont vécu ce genre de problème, il peut y avoir des pistes de solution. Ex. : Un établissement a réglé une partie de ses problèmes en ramenant ses maîtrises et ses doctorats à frais variable.

- Chevauchement de périodes : la session d'hiver se termine en mai et celle de l'été débute en mai et se termine en juillet. La conséquence est que les étudiants n'ont pas de dépôts de frais de scolarité et de matériel scolaire pour leur session d'été puisque l'AFE considère le mois de mai à l'intérieur d'un seul trimestre d'études, soit celui de l'hiver. Les étudiants sont donc considérés 2 mois aux études à l'été. Or, pour qu'une session d'études soit considérée, il faut 3 mois.

Les sessions universitaires sont généralement de 4 mois (janvier à fin avril) et le système semble agir de cette façon. Ici, il s'agit d'un cas particulier à une université. Il faudrait voir avec les autres établissements à savoir s'ils ont vécu ce problème et s'ils ont des suggestions à apporter.

- Étudiants réputés temps plein qui entreprennent des études de maîtrise avec rédaction peuvent la poursuivre à temps partiel. Avec le statut temps partiel, l'étudiant doit s'inscrire à 6 sessions consécutives avec le type d'activité Études (frais de scolarité fixe à 493,38\$ par session). Dans ce type de maîtrise, il n'y a pas de crédits associés à proprement dit. Or, le système *Contact* ne prévoit pas cette possibilité. Le traitement de ces statuts d'études doit se faire manuellement. Il faut déclarer ces étudiants à temps complet ; aux études pendant les 3 premières sessions et en rédaction par la suite. Les frais obtenus aux 3 premières sessions servent à payer les 6 sessions. Il y aura de plus en plus d'étudiants admis à ce régime TP pour les RTP. À mon avis, il est important de soumettre cette problématique à l'AFE.

Ici c'est la réalité d'une université. Une partie du problème est encore ici causé par le fait qu'il s'agit d'un programme à frais fixe. Un établissement a réglé une partie de ses problèmes en rendant ses maîtrises variables. Peut-être que l'AFE ou d'autres universités auraient des suggestions.

- L'extrême complexité du régime et ses notions inexplicables: le revenu protégé, les études à temps partiel qui ne sont pas des études à temps plein, la protection pour la non résidence, la protection pour la non résidence à temps partiel, l'exemption supplémentaire pour résidant, les suppléments de tout et de rien (sur la contribution inférieure à 0, sur la baisse des revenus), la contribution sur le revenu protégé, la contribution sur les revenus réels, la réduction associée au travail, etc.

Il est peut-être possible de simplifier le régime, mais nous ne croyons pas qu'il s'agisse de la responsabilité de ce comité. Ce cas devrait être soumis au **comité conjoint**. Par conséquent, ce qui est remarqué, c'est que plus nous travaillons avec le nouveau calcul, plus nous devenons à l'aise. Finalement, il n'est peut-être pas beaucoup plus complexe que l'ancien. La baisse de revenu n'était pas là au départ, mais a été ajoutée par la suite afin d'aider les étudiants. C'est le régime au complet ici qui est remis en question

- Récupération de somme versée en trop lors d'une CRF. Dans certains cas, l'AFE a «remboursé» les sommes qui avaient été récupérées à la session d'automne 2005 pour ensuite étaler la récupération sur 8 ou 12 mois. Cela donne des calculs

incompréhensibles aux étudiants et est inutile puisque les montants ont été déjà récupérés.

Déjà discuté au comité conjoint. Le problème semble réglé.

- Le NAS devrait être présent dans les fichiers d'échanges électroniques de la confirmation des renseignements scolaires comme dans les fichiers de listes d'émission de certificat de garantie. Utiliser le NAS pour faire le lien avec notre dossier étudiant serait la solution la plus efficace et fiable. Cela occasionne des problèmes lorsque l'établissement n'a pas encore fait la demande de codes permanents au MEQ ou que les vérifications d'usage ne sont pas encore complétées pour l'intégrer dans le dossier étudiant. Si le NAS était disponible, nous pourrions être autonome sans dépendre des activités du registraire. Cela éviterait des confrontations inutiles.

Nous pouvons le demander, mais ceci ne réglerait pas nécessairement tous les problèmes. Le problème qui pourrait se produire est lorsque l'étudiant a un NAS temporaire et que son code permanent est créé. Il y aurait des problèmes à d'autres niveaux. Voir la solution trouvée par les autres établissements d'enseignement. Chacun a trouvé sa propre solution pour contourner le problème.