

Réaction du personnel des bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement collégial, suite à l'annonce du retrait de l'accès au traitement des dossiers d'aide financière par ces établissements

Le 19 janvier 2015, l'*Aide financière aux études* (AFE) a informé les établissements d'enseignement, par le biais de courriels et de conférences téléphoniques, que le personnel des bureaux d'aide financière qui avaient un accès de profil 3 permettant d'effectuer le traitement des dossiers d'aide financière aux études, se verra retirer l'accès à ce profil, et ce, dès le 31 janvier 2015. Seul, quelques établissements d'enseignement traitant plus de 1500 dossiers par année pourront conserver cet accès. Ce nombre a par la suite été abaissé à 1000 dossiers par année. Le 23 janvier 2015, nous avons été informés du report de cette date au 27 février 2015. La date de retrait a par la suite été reportée au 1^{er} avril 2015 et est maintenant prévue pour le 3 mai 2015. Le personnel des bureaux d'aide financière aura dorénavant les accès au système Contact de profil 2 et n'aura plus accès à la ligne téléphonique réservée au personnel de profil 3. Cette décision met fin à une entente de collaboration de plus de 10 ans entre l'AFE et les établissements d'enseignement, visant à accélérer le traitement des dossiers d'aide financière aux études et à favoriser un service de proximité auprès de la clientèle, et ce, au bénéfice de chacun des partis.

Le personnel des bureaux d'aide financière est sous le choc. Cette annonce a été faite moins de deux semaines avant la date d'implantation initiale de cette nouvelle organisation et sans qu'aucune consultation n'ait été faite auprès des établissements concernés. Pourquoi mettre fin à cette mesure si subitement? Des demandes d'information quant aux motifs ayant mené à cette décision ont été adressées récemment à l'AFE par l'Association québécoise des responsables de l'aide financière aux étudiants, la Fédération des cégeps et les représentants des comités de partenaires et conjoint de l'AFE. Des motifs d'ordre financier et de qualité auraient été évoqués pour justifier ce changement. Nous sommes toutefois perplexes quant aux arguments énoncés pour justifier cette décision : coût de la formation, pourcentage d'erreurs élevées (46 %) et coût lié au contrôle de la qualité. En effet, très peu de formations ont été offertes au cours des dix dernières années et les évaluations du travail ont été rares et informelles et ce, après que nous les ayons réclamées à grands cris. Le soutien accordé par l'AFE au cours des trois dernières années, dû au remplacement massif de leur personnel, a aussi été particulièrement déficient. De plus, l'AFE ne nous a jamais fait part d'objectifs ou de standards à atteindre en ce qui a trait au nombre de dossiers à traiter. D'autre part, puisque les activités de formation liées aux profils 1 et 2 seront maintenues, ce qui est primordial pour assurer un service de première ligne auprès de la clientèle, l'économie liée à l'abolition de la formation du profil 3 ne sera pas, à notre avis, substantielle.

À la lumière des informations obtenues, nous constatons que peu de ressources et de temps ont été alloués dans l'étude ayant mené à cette réorganisation et que les impacts liés à cette décision n'ont pas été bien mesurés. Bien que de nombreuses représentations aient été faites auprès des représentants de l'AFE afin de faire marche arrière, la position gouvernementale reste pour l'instant inchangée. Aussi, nous réitérons notre demande au ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science afin de ne pas donner suite à cette nouvelle réorganisation. De plus, nous recommandons que des mesures soient mises en place pour assurer que les dossiers soient traités selon des standards de qualité.

Beaucoup d'efforts et de ressources ont été investis par les établissements d'enseignement et l'AFE pour la mise en place de ce modèle d'intervention qui a fait ses preuves. Il serait dommage d'y mettre fin sans en mesurer tous les impacts.

Impacts liés à l'implantation de cette nouvelle mesure

Augmentation du délai de traitement des dossiers et détérioration du service à la clientèle

Cette nouvelle façon de faire entraînera, à notre avis, une détérioration importante des services à la clientèle étudiante. Le délai de traitement sera beaucoup plus long. Alors qu'on pouvait traiter un dossier dans un délai de 24 à 48 heures, les étudiants devront attendre maintenant plus de quatre semaines avant d'obtenir un calcul de leur aide financière et environ deux semaines supplémentaires avant de recevoir un premier versement. Par ailleurs, plusieurs se montrent sceptiques face au délai de traitement de 4 semaines avancé par l'AFE. En effet, le délai des dossiers traités par l'AFE a été beaucoup plus long au cours de la dernière année (8 semaines et plus). Plusieurs étudiants nous ont d'ailleurs fait part de leur mécontentement face à ce délai déraisonnable. Il a été aussi très difficile de rejoindre les lignes téléphoniques du service à la clientèle depuis le mois de septembre dernier. Comment l'AFE pourra réduire ce délai avec un nombre accru de demandes à traiter et sans ressources humaines additionnelles? Nous sommes à cet égard très inquiets. D'autre part, il ne nous sera plus possible de prendre en charge un dossier pour y apporter une correction (par exemple, corriger un chevauchement entre deux périodes d'études ou retirer un critère d'autonomie indiqué par erreur par l'étudiant) et de retourner aussitôt le dossier au calcul. Encore là, l'étudiant devra patienter un long moment afin que son dossier soit corrigé.

Rétention de la clientèle et réussite scolaire

L'impact le plus important sera ressenti par les étudiants en première session qui forment déjà la clientèle la plus fragile au niveau de la rétention. L'augmentation du délai de traitement aura inévitablement des répercussions importantes pour notre clientèle démunie qui est de plus en plus nombreuse, particulièrement dans nos programmes de formation continue (nouveaux immigrants, femmes monoparentales ou autre clientèle effectuant un retour aux études, personnes avec problème de santé mentale, etc.). Cette clientèle n'a pas les ressources financières pour assumer les frais scolaires et les frais de subsistance, une fois que la formation est commencée. Qu'advient-il si elle ne reçoit pas l'aide financière en début de session? Par exemple, que fera l'étudiante monoparentale, bénéficiaire de l'aide sociale et qui fait un retour aux études dans le but d'améliorer sa qualité de vie et celle de ses enfants, pour survivre durant un à deux mois avec une aide provisoire de 775 \$? Il est clair que les établissements collégiaux ne pourront pas offrir d'avance de fonds pour couvrir l'ensemble des frais encourus par l'étudiant qui n'aura pas reçu son premier versement d'aide financière, ces montants pouvant représenter des sommes très importantes pour certains étudiants (plus de 1000 \$). De plus, l'AFE nous a mentionné qu'elle ne répondra pas aux demandes de traitement prioritaire. Devant cette situation, il est à prévoir qu'un certain nombre d'étudiants renonceront à leur formation, faute de ressources financières. Le niveau d'anxiété des étudiants, lié au manque de ressources financières, sera aussi plus élevé. Pour pallier ce manque d'argent, d'autres continueront à travailler beaucoup durant leurs études, ce qui pourra avoir un impact défavorable sur leur réussite scolaire.

Impacts économiques

La baisse de la clientèle due au désistement des étudiants n'ayant pas reçu leur versement d'aide financière à temps aura inévitablement des répercussions défavorables sur le financement des cégeps. Les efforts déployés et l'argent investi par nos établissements pour recruter de nouveaux étudiants seront vains, si une partie de la clientèle recrutée ne peut commencer leurs études, faute de ressources adéquates en début de session. Le report des études retardera aussi la diplomation

des étudiants concernés et leur entrée sur le marché du travail. Un certain nombre d'entre eux devront par ailleurs avoir recours à l'assistance-emploi pour subvenir à leurs besoins. En retirant l'accès au profil 3, le MESRS se prive de l'expertise de plusieurs personnes que l'AFE a formées et soutenues pendant plus de 10 ans. Bien que difficilement quantifiable, le traitement des dossiers par les établissements d'enseignement représente des économies de temps et d'argent considérables pour le Ministère.

Ressources de dépannage

Parce qu'ils n'auront pas reçu leur versement d'aide financière en début de session, plusieurs étudiants n'auront pas les ressources financières pour payer leurs droits afférents, leur matériel scolaire et leur frais de subsistance. Plus d'ententes devront être prises pour reporter le paiement des frais scolaires en attendant la réception de leurs versements. De plus, les établissements scolaires seront sollicités pour accorder un plus grand nombre d'avance de fonds (chèque de dépannage) afin de permettre aux étudiants de subvenir à leurs besoins. Il en coûtera plus cher pour gérer une avance de fonds de 100 \$, que d'envoyer au calcul un dossier d'aide financière qui rapporte à l'étudiant un montant de 10 000 \$. Un suivi devra aussi être apporté pour le remboursement des sommes avancées. Des pertes plus importantes à ce niveau sont à prévoir. Les ressources à cet effet devront être augmentées.

Modification de la tâche et motivation du personnel

La tâche du personnel des bureaux d'aide financière sera différente. Nous ne pourrons plus intervenir directement pour traiter des dossiers prioritaires, ce qui sera très frustrant, d'autant plus que nous avons la formation pour le faire. En plus de répondre à une demande croissante de dépannages, nous aurons à répondre à une clientèle de plus en plus désemparée, angoissée et insatisfaite. Ce changement d'orientation n'est pas de nature à favoriser la collaboration entre partenaires. Le lien de confiance est effrité et la motivation du personnel diminuée. On a l'impression de faire un recul de plus de 10 ans en arrière.

Document rédigé le 8 avril 2015 par les responsables des bureaux d'aide financière des établissements suivants :

Anne Giroux, Collège de Rosemont
Carole Maltais, Cégep de Jonquière
Chantal DeBeaumont, Collège Lionel-Groulx
Gaétan Fleurent, Cégep André-Laurendeau
Guylaine Houle, Cégep de Saint-Hyacinthe
Monique Lussier, Cégep Marie-Victorin
Patricia Arnold, Cégep de Sorel-Tracy
Suzanne Méthé, Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu
Sylvie Rossignol, Cégep de Rivière-du-Loup

