

## Problèmes et anomalies répertoriés par les universités Depuis le système *Contact*

### 1. Problèmes reliés aux anomalies du système

#### 1.1 Relatifs au temps partiel

- Plusieurs étudiants qui résident chez leurs parents toute l'année 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.

- **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. 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. Nous pourrions faire comme dans l'ancien régime, soit d'ajouter les crédits seulement sur réception de la facture, du relevé de notes ou de les faire ajouter par l'établissement d'enseignement. Nous pourrions aussi enlever, dans la DCI, la possibilité d'ajouter les crédits. Ceci cause vraiment des problèmes. L'établissement peut corriger les crédits à l'été.

- 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. 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

- Certains 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.

Une partie du problème est maintenant réglée ou ne s'est pas reproduite en 2005-2006.

En 2005-2006, s'il y a une protection pour études à temps partiel qui apparaît sans que des crédits (à temps partiel) aient été déclarés, ceci est dû à une période où l'étudiant est en **stage coopératif** pendant l'année et qu'il fait, en même temps, un ou des cours optionnels. Pourquoi donner des **exemptions à temps partiel** pour un étudiant qui est aux études à temps plein tout l'été ? De toute façon, il n'est pas admissible à de l'aide, lors du stage, puisqu'il est rémunéré pour ce stage. Par contre, il serait juste de rembourser les frais scolaires, **comme il nous avait été mentionné lors des formations sur le nouveau régime.** Autre problème, lorsque l'on essaie

d'inscrire le nombre de crédits optionnels, plusieurs messages d'erreur apparaissent (transaction *Ad Hoc*).

- Certains étudiants sont pénalisés parce qu'ils font des études à temps partiel à l'été ou lorsqu'ils font des cours optionnels en même temps qu'un stage coopératif (voir problématique soulevée plus haut).

Curieusement, le fait d'étudier à temps partiel peut réduire considérablement l'aide financière. Dans le calcul, nous ne parlons plus 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.

- Impossible, dans *Ad Hoc*, d'inscrire le nombre de crédits d'un ou deux cours lorsque stage coopératifs. L'option est prévue mais ne fonctionne pas.

## 1.2 Relatifs au réputé temps plein

- Pour certains étudiants, après l'échange électronique, l'étudiant devient non admissible comme s'il était à temps partiel (et non réputé temps plein). À la ligne des partenaires de l'AFE, il est suggéré de confirmer temps plein par la transaction *Ad Hoc*.

Le problème 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.

- 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.

## 1.3 Divers

- Il arrive que des documents sont numérisés dans le dossier d'un étudiant sans être pris en charge, donc jamais analysé. 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.

- Confirmation *Ad Hoc* pas pris en charge par le système. Crochet reste là longtemps, voire plusieurs mois.

Si le crochet reste là, c'est que la correction ne sera pas prise en charge. C'est un gros problème qui doit être résolu.

- Erreurs de calcul dans les contributions parentales

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 parents 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.

- 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 plusieurs reprises.

- Impossible d'indiquer une deuxième 20<sup>e</sup> semaine de grossesse. Il n'y a qu'un champ. Le problème est connu.
- 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.
- 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.
- La conversion de prêts en bourses ne se fait pas dans le cas des étudiants pour qui la DFM est reconnue **en cours d'année**
- Il y a beaucoup **d'erreurs** concernant la période d'exemption

Nous pourrions élaborer si besoin.

- 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.

Comme solution temporaire, il arrive que l'AFE 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**.

- 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 dans le système ou si le calcul restera comme présentement.

- 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<sup>er</sup> 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.
- Réouverture automatique d'un dossier déjà refusé parce que **date limite dépassée**.  
Si un étudiant fait, par exemple, un changement d'adresse, le **code de fermeture ne se reporte pas**. Le système fait alors le calcul et émet le certificat de garantie ou dépose l'argent, si certificat déjà homologué.
- Problème touchant les demandes relatives à une baisse de revenus d'au moins 10 % pour l'année 2005  
Nous savons que le problème est connu (ExtrAFE du 25 mai). Nous souhaitons un suivi.

## 2. Problèmes reliés au manque de formation et au manque de communication

- Formation sur les AVT et BVT serait utile.  
Les agents de l'AFE doivent être en mesure de mieux répondre aux questions concernant les AVT et BVT.
- Il serait bon de donner au personnel des établissements 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.  
La formation ou les mises à jour pourraient être simplement sous forme de modules. Nous souhaitons être informés davantage des changements par le billet d'*ExtrAFE* ou autre moyen de communications.
- Les agents de la ligne des partenaires disent souvent que l'aide est bloquée parce que l'établissement d'enseignement n'a pas confirmé les renseignements scolaires. Malheureusement, les problèmes sont souvent ailleurs. L'étudiant met ainsi en doute son établissement d'enseignement.  
Les agents ne sont pas assez au courant des étapes de la confirmation des renseignements scolaires. Une formation à ce sujet les aideraient sans doute. 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.
- 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 à l'AFE) aiderait puisque nous recevons l'information en même temps. Ne sommes-nous pas partenaires ?
- Réponses des agents pas toujours adéquates 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 ne sont pas toujours bien informés. 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 semble pas permettre de répondre adéquatement aux étudiants. L'établissement doit réparer les pots cassés. L'accent semble être 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.

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.
- 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.

- Lettre adressée aux étudiants: Il faudrait préciser l'année d'attribution lorsque fermeture du dossier.
- De nombreuses erreurs d'analyse sont produites dans les dossiers

Des formations par thème (du plus simple au plus compliqué) seraient souhaitables. Nous pensons que pour produire une bonne analyse, il est souhaitable d'avoir une bonne connaissance de l'aide financière, de son règlement, de ses procédures, de son calcul. Nous constatons de nombreuses erreurs qui sont dû à une mauvaise analyse : la date d'obtention du 90 unités (crédits) et *Autres situations de l'étudiant*, au niveau du traitement des enfants à charge, dossiers préalablement fermés et ouverts par erreur, prêt micro pas attribué au bon montant. 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. Il n'y a pas de vérification après l'analyse.

### 3. Problèmes reliés à l'accès

- 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. Serait utile.

- Les établissements qui ont droit d'avoir 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 nous faut ces accès pour améliorer notre service à la clientèle. Ceci n'a pas vraiment de risque puisqu'il serait accordé que pour consultation. Une formation de quelques heures pourrait être donnée.

- 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.

Nous aimerions cet ajout.

#### 4. 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 a déjà été soumis

- *Contact* n'est pas en mesure de calculer adéquatement les frais de scolarité ou les abandons pour les étudiants réputés à temps plein dans un programme à frais fixes.

Chaque établissement a ses particularités. Les problèmes individuels sont sans doute plus difficiles à régler, mais certains établissements vivent des problèmes uniques. Il leur faut une solution.

- 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.

*Idem*. Il leur faut une solution.