

**RETURN BIDS TO:**  
**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC  
11 Laurier St. / 11, rue Laurier  
Place du Portage, Phase III  
Core 0A1 / Noyau 0A1  
Gatineau  
Quebec  
K1A 0S5  
Bid Fax: (819) 997-9776

**LETTER OF INTEREST**  
**LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address  
Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution  
Information Management/Information Technology -  
IM/IT/Gestion de l'Information - Technologie de  
l'Information-GI/TI  
11 Laurier St. / 11, rue Laurier  
12C1, Place du Portage III  
Gatineau  
Quebec  
K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> Services Financiers	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> G7514-120001/A	<b>Date</b> 2012-06-29
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> G7514-120001	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$\$XQ-006-24609
<b>File No. - N° de dossier</b> 006xq.G7514-120001	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2012-07-31</b>	
<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> Specified Herein - Précisé dans les présentes <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Crober, Robert	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 006xq
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-1206 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 956-1206
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> HUMAN RESOURCES AND SKILLS DEVELOPMENT CANADA TWR II FL.LVL 200 MONTCALM GATINEAU Quebec K1A0J9 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> <b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b> <b>(type or print)</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/</b> <b>de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

Solicitation No. - N° de l'invitation

**G7514-120001/A**

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

**006xq**

Client Ref. No. - N° de réf. du client

**G7514-120001**

File No. - N° du dossier

**006xqG7514-120001**

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

---

**Veillez-voir les documents ci-joints**

## **Vue d'ensemble du Programme canadien de prêts aux étudiants**

### **Objet**

Le présent document vise à fournir un aperçu du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE). Il comprend :

- un bref historique du programme;
- une description générale des processus actuellement utilisés pour mettre en œuvre le PCPE;
- des diagrammes des processus fournissant un aperçu visuel du programme.

### **Historique du programme**

Le PCPE a été créé en 1964, alors que l'aide financière aux étudiants était fournie par l'entremise des institutions financières et que le gouvernement fédéral garantissait les prêts en remboursant ces institutions pour les prêts en souffrance.

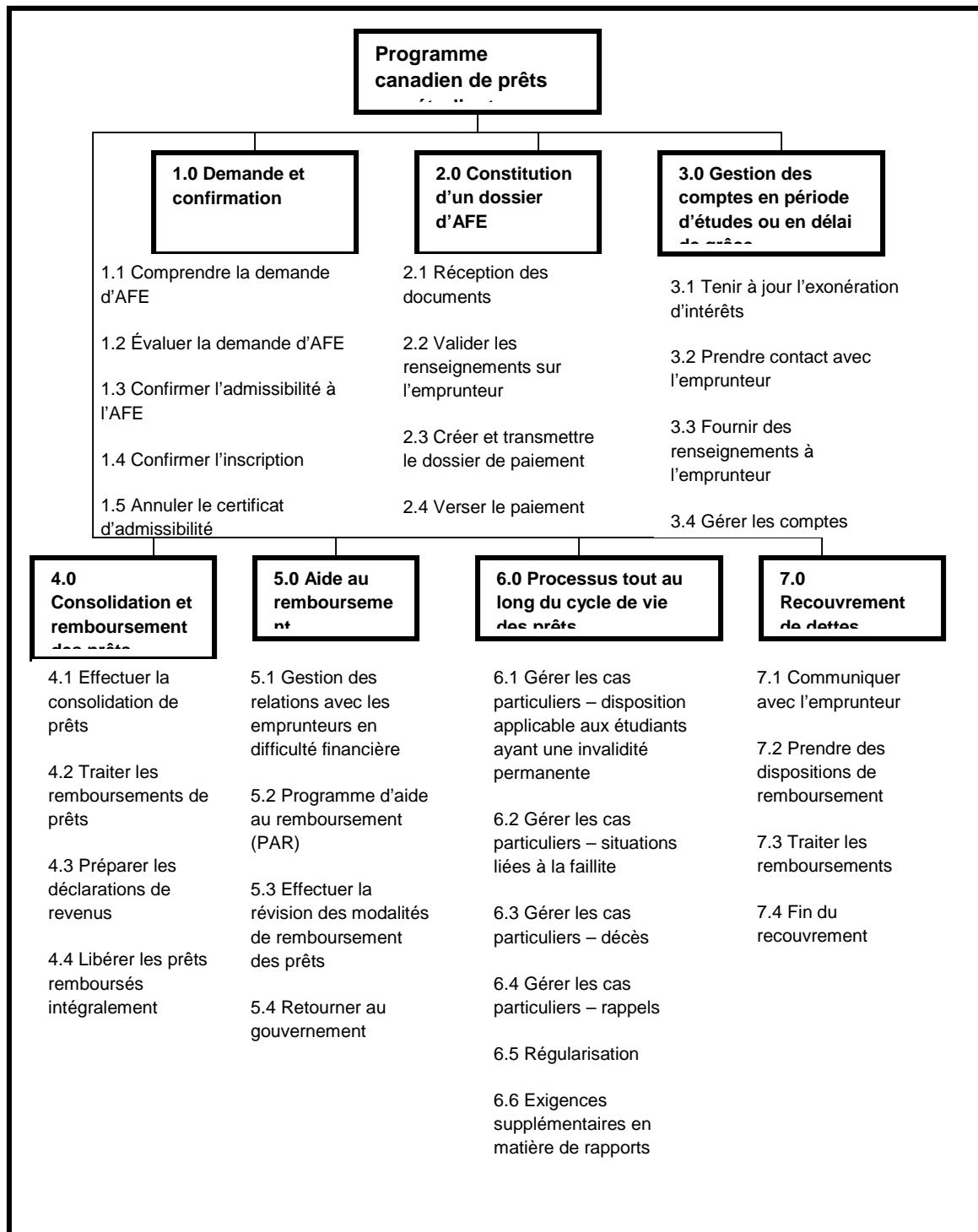
En 1995, le Canada a adopté la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, ainsi qu'un modèle de prêts à risques partagés selon lequel le gouvernement et les institutions financières partageaient le risque financier lié aux prêts non remboursés.

Puis, en 2000, le gouvernement fédéral a mis en place un modèle de prêts directs par l'entremise de deux fournisseurs de services : l'un administrant les prêts consentis aux étudiants fréquentant des établissements privés et l'autre, les prêts consentis aux étudiants fréquentant des établissements publics.

Finalement, en 2004, un examen opérationnel mandaté a permis d'établir des possibilités pour améliorer l'efficacité de l'administration des comptes des clients. Par conséquent, le PCPE est passé à un modèle de contrat avec un seul fournisseur de service en 2008.

### **Description de l'administration actuelle du PCPE**

Au fil du temps, le PCPE, le fournisseur de services et les partenaires d'exécution ont élaboré un cycle administratif complexe pour gérer les comptes d'aide financière aux étudiants en collaboration avec un certain nombre de partenaires d'exécution. La complexité est attribuable dans une certaine mesure aux systèmes technologiques anciens de certains partenaires d'exécution qui ont été modifiés à plusieurs reprises au cours des 15 dernières années afin de tenir compte des nouvelles exigences opérationnelles. Le cycle de vie administratif des prêts peut se résumer dans le diagramme suivant :



## Fonctions et partenaires d'exécution pendant le cycle de vie des prêts

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités actuels des partenaires d'exécution du programme tout au long du cycle de vie des comptes d'aide financière aux étudiants.

ACTIVITÉ	DESCRIPTION	GROUPES CLÉS
Évaluation de l'admissibilité au financement	Les emprunteurs demandent du financement par l'intermédiaire de leur propre province ou territoire, qui recueille des renseignements à l'appui pertinents, assure le suivi de l'admissibilité et des évaluations antérieures et utilise un processus d'appel à l'égard des demandeurs dont l'admissibilité au financement ne correspond pas à leur situation.	Gouvernements provinciaux et territoriaux participants
Production des documents de prêt	Une fois que l'admissibilité a été déterminée, la province ou le territoire produit les documents de prêt qui précisent les modalités de l'entente, y compris le remboursement, ou qui renferment les montants exacts des paiements devant être signés avant le versement du financement.	Province ou territoire
Confirmation de l'inscription auprès des établissements d'enseignement	Certains étudiants apportent les documents de prêt à leurs établissements d'enseignement à des fins de signature, tandis que d'autres étudiants font confirmer leur inscription par fichiers électroniques échangés entre leur établissement d'enseignement et la province. Le fournisseur de services actuel détermine les exceptions liées aux périodes d'études confirmées et trouve des solutions avec les programmes gouvernementaux et les établissements d'enseignement.	Établissements d'enseignement, provinces et territoires, fournisseur de services actuel
Envoi des documents d'aide financière aux étudiants remplis au fournisseur de services	Certains documents sont envoyés par la poste par les établissements d'enseignement et accompagnés de copies de pièces d'identité, d'autres sont transmis par Postes Canada où les pièces d'identité sont validées, d'autres sont remis par l'intermédiaire du kiosque du fournisseur de services sur le campus où les pièces d'identité sont validées et d'autres enfin sont envoyés par la poste directement au fournisseur de services actuel à partir de régions éloignées et accompagnés des copies de pièces d'identité requises.	Emprunteurs, établissements d'enseignement, fournisseur de services, Postes Canada
Traitement des versements	Les provinces confirment les montants des versements par voie électronique au fournisseur de services actuel, qui associe ensuite les documents d'admissibilité avec les documents physiques. Le fournisseur de services actuel envoie des demandes aux provinces afin qu'elles déposent les fonds à déboursier dans un compte en fiducie et verse	Provinces, fournisseur de services actuel, TPSGC, établissements d'enseignement et

ACTIVITÉ	DESCRIPTION	GROUPES CLÉS
	ensuite les fonds aux emprunteurs par dépôt automatique ou par chèque. Pour ce qui est du gouvernement fédéral, le fournisseur de services actuel envoie des fichiers quotidiens sur les versements en utilisant le système du PCPE à TPSGC qui traite les dépôts automatiques et les chèques émis aux emprunteurs à l'aide d'un système normalisé des paiements. On assure le suivi des paiements à l'aide de ce système afin de confirmer les dépôts dans les comptes des emprunteurs. De plus, dans de nombreux cas, les fonds sont versés directement aux établissements d'enseignement pour payer les frais de scolarité.	institutions financières détenant des comptes en fiducie
Gestion des périodes d'études	Les emprunteurs utilisent divers formulaires qui sont signés auprès des établissements d'enseignement, ou sur des portails Web dans certaines provinces, afin de confirmer qu'ils étudient encore et qu'ils sont toujours admissibles à l'exonération d'intérêts sur leurs prêts. Les confirmations d'inscription sont habituellement effectuées entre les établissements d'enseignement, les emprunteurs et les provinces, qui informent ensuite le fournisseur de services actuel par voie électronique. Parfois, une confirmation manuelle des documents d'inscription est directement transmise au fournisseur de services actuel. Durant la période d'études, ce dernier entretient une relation avec les emprunteurs par la poste, des sites Web, des comptes en ligne et des centres d'appel.	Établissements d'enseignement, provinces, fournisseur de services actuel
Consolidation de prêts	Le fournisseur de services actuel est responsable de l'envoi de rappels et de contrats de consolidation avant le début du remboursement. Si les emprunteurs ne retournent pas les ententes signées, ils consolident passivement leurs prêts selon les modalités de remboursement standard.	Fournisseur de services actuel
Collecte des paiements et conseils en matière de dettes	Le fournisseur de services actuel tient à jour et modifie les modalités de remboursement avec les emprunteurs et traite les paiements par voie électronique et d'autres modes de paiement, notamment par chèque et en espèces. Le fournisseur de services actuel gère également les paiements en défaut ou en retard et assure une gestion rigoureuse des relations afin de communiquer avec les emprunteurs qui omettent d'effectuer leurs paiements.	Fournisseur de services actuel

ACTIVITÉ	DESCRIPTION	GROUPES CLÉS
Règlement et gestion de l'aide au remboursement	<p>En ce qui concerne les emprunteurs qui ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations financières, le fournisseur de services utilise un ensemble d'outils d'aide au remboursement afin de réduire les montants des paiements, de fournir des périodes d'exonération de paiement ou de réduire des portions des prêts des emprunteurs en fonction de la politique du PCPE. Dans le cas de certains outils d'aide au remboursement, le programme fédéral prend aussi part directement au règlement (c.-à-d. aide au remboursement pour les emprunteurs ayant une incapacité permanente). De temps en temps, dans des cas exceptionnels, les provinces seront également mises à contribution afin de fournir au fournisseur de services des directives relatives aux exceptions en vue de fournir de l'aide au remboursement ou de radier des prêts aux étudiants.</p> <p>Les emprunteurs qui omettent d'effectuer les paiements sur leurs prêts et ne concluent pas d'ententes d'aide au remboursement peuvent être transférés à l'Agence du revenu du Canada (ARC) à des fins de recouvrement ou à des agences de recouvrement provinciales. L'ARC gère les prêts faisant l'objet de recouvrement jusqu'à leur régularisation, moment auquel ils sont retournés au fournisseur de services à des fins de gestion continue des comptes.</p>	Fournisseur de services actuel, gouvernement fédéral, provinces, Agence du revenu du Canada (ARC), agences de recouvrement provinciales
Traitement des comptes remboursés intégralement	Le fournisseur de services actuel ferme les comptes remboursés intégralement et informe les emprunteurs du remboursement intégral. Cette étape peut aussi donner lieu à un remboursement pour les montants payés en trop.	Fournisseur de services actuel
Déterminer des possibilités d'amélioration des programmes	Les programmes fédéraux et provinciaux respectent les annonces budgétaires et déterminent les possibilités d'accroître l'efficacité des opérations en vue de les intégrer dans le système de gestion des prêts. Le PCPE travaille en collaboration avec des partenaires provinciaux et d'autres intervenants au besoin afin de fixer des exigences opérationnelles avec le fournisseur de services, qui conçoit et met en œuvre les modifications à apporter au système et aux processus.	PCPE, provinces, fournisseur de services actuel

L'annexe A ci-jointe présente des diagrammes des processus détaillés qui décrivent les interactions dans le cadre de la gestion des comptes des clients et illustrent le cycle de vie du compte d'un client du PCPE.

### **Points administratifs clés**

Il existe un grand nombre d'intervenants intergouvernementaux et externes qui jouent un rôle important pour assurer une gestion efficace des comptes d'aide financière aux étudiants.

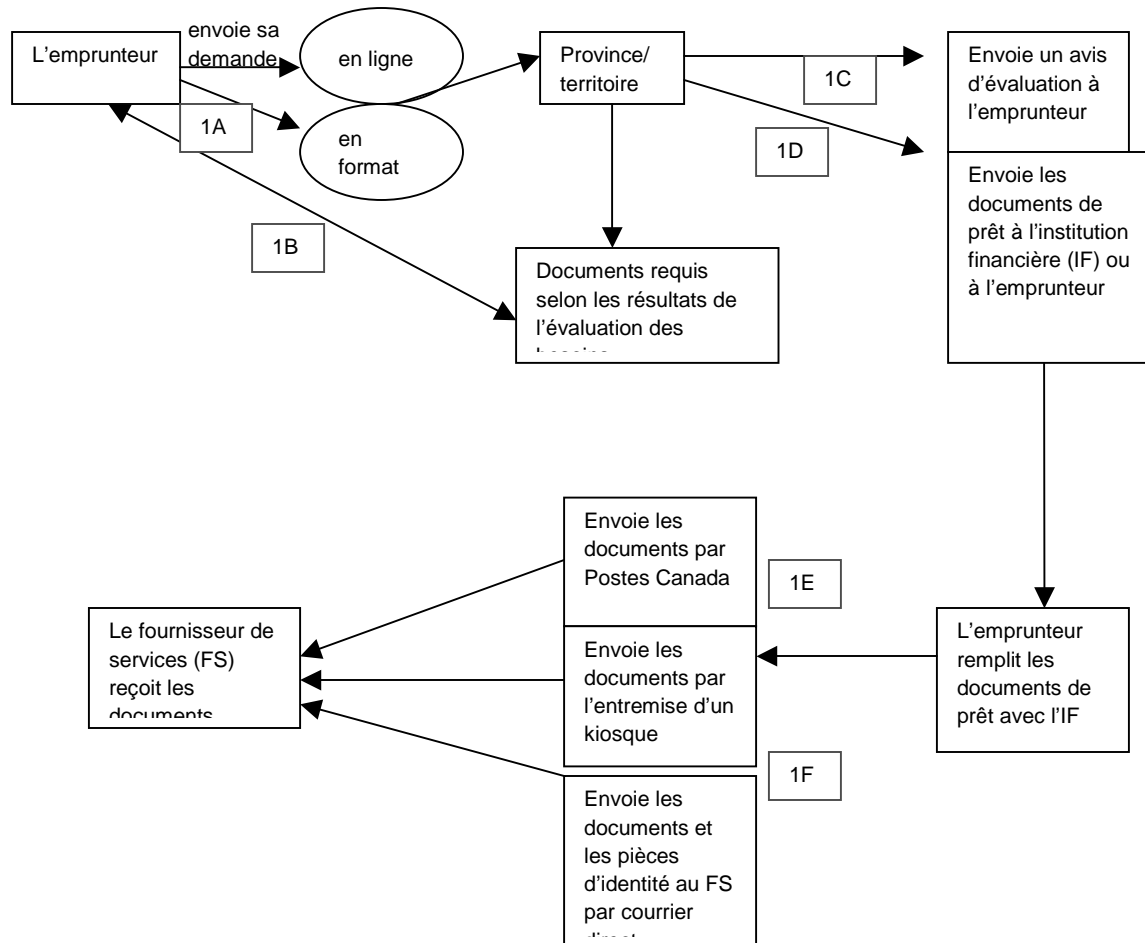
De nombreux systèmes de TI communiquent de façon régulière afin de transférer les renseignements nécessaires concernant les comptes des clients.

Au fil du temps, de nouvelles fonctions ont été ajoutées aux systèmes afin de répondre aux exigences. Un examen de l'environnement technologique actuel, qui viserait notamment à dégager une meilleure compréhension des exigences opérationnelles, permettrait d'établir de nouvelles possibilités pour accroître l'efficacité et faciliter la communication entre les partenaires d'exécution.

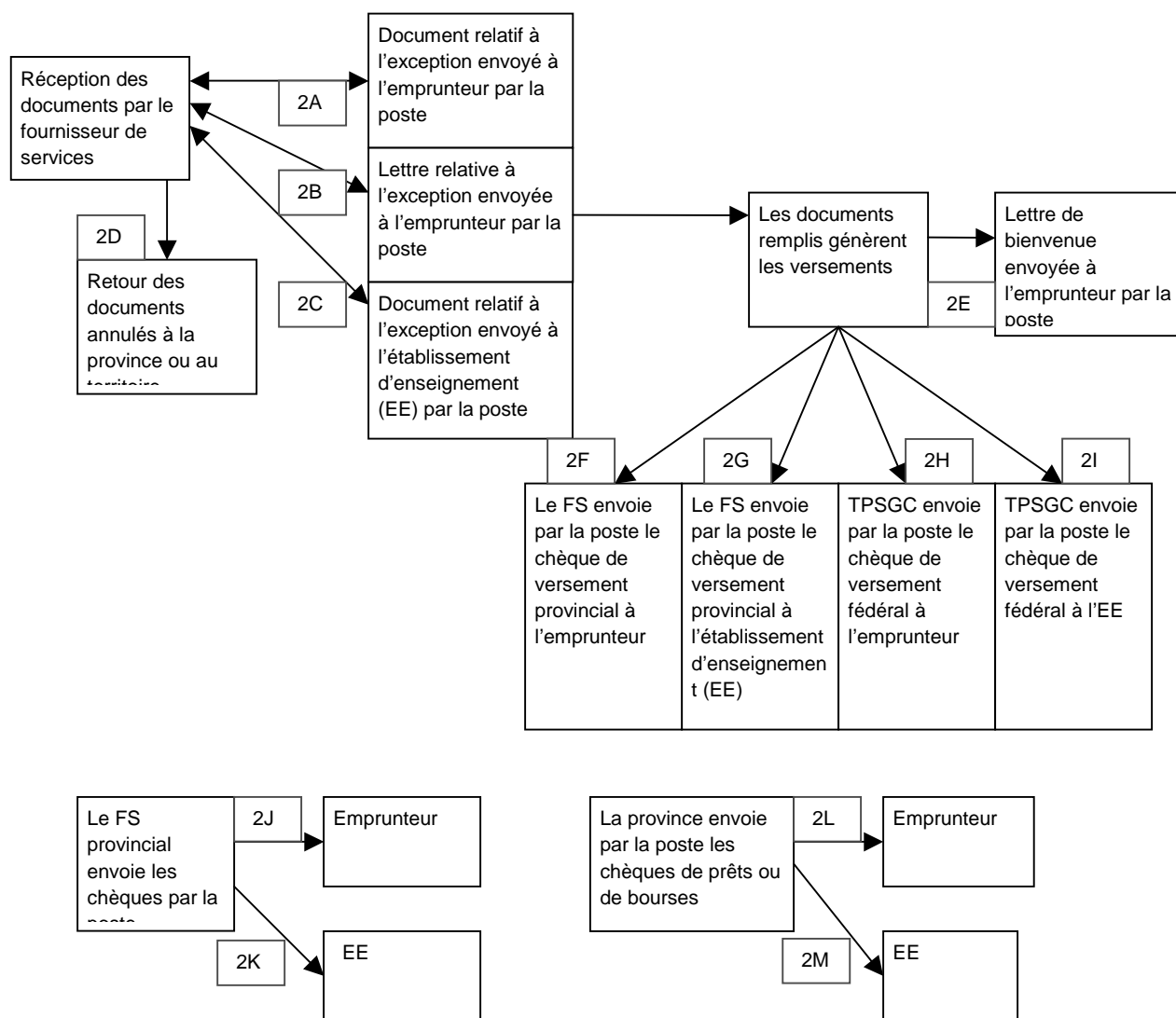


## Annexe A : Diagrammes des processus du PCPE

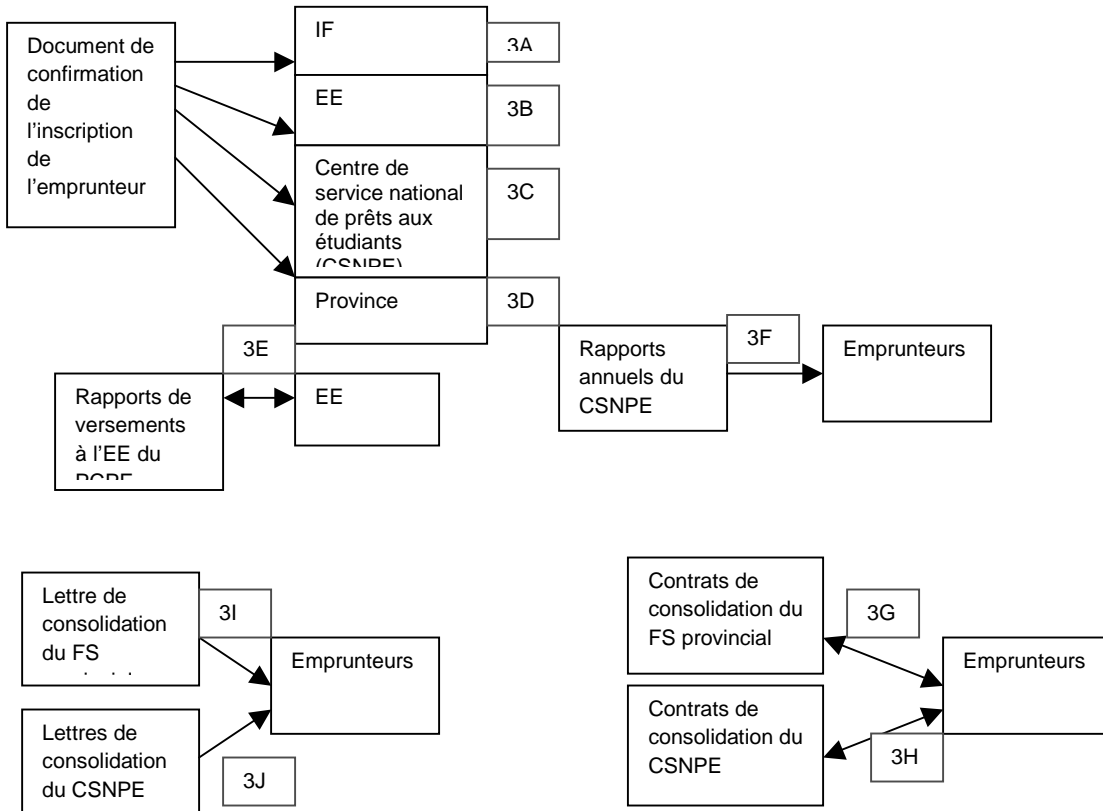
**Diagramme 1 – Demande et réception des documents de prêt**



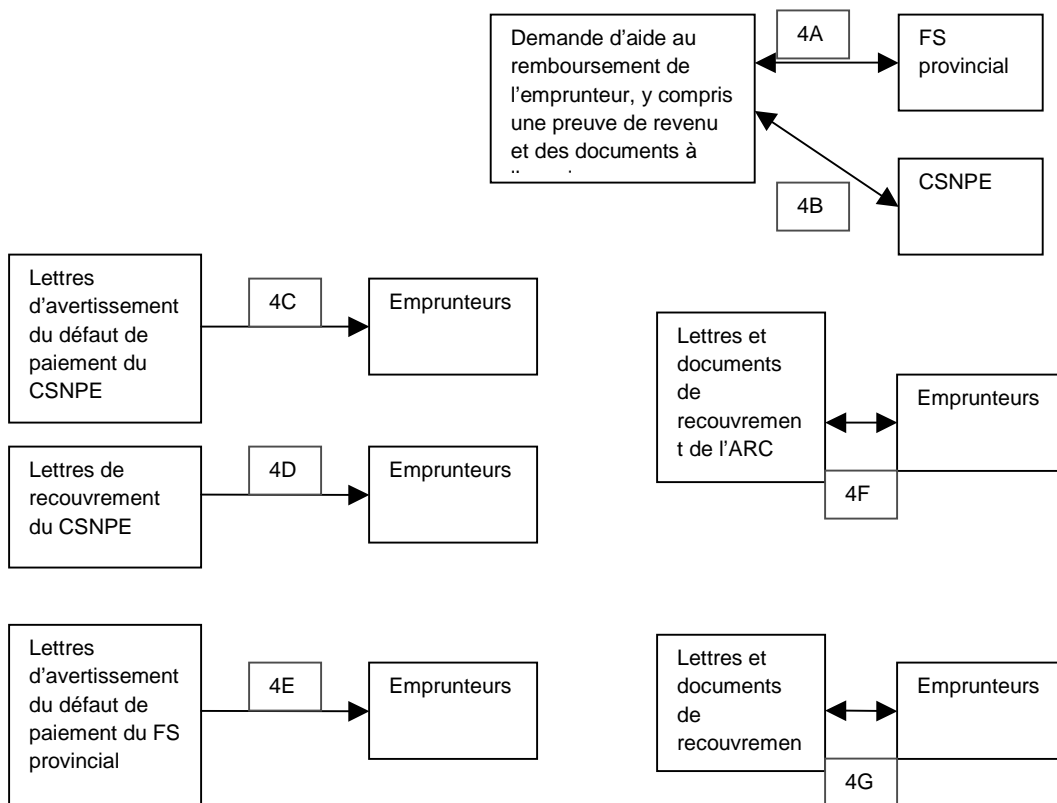
**Diagramme 2 – Réception des documents, résolutions des exceptions et émission des paiements**



**Diagramme 3 – Activités liées à la gestion des comptes en périodes d'études, y compris la consolidation**



**Diagramme 4 – Remboursement des prêts et aide au remboursement, y compris le recouvrement**



## **Volumes quotidiens de traitement du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE)**

En guise d'accompagnement au *Survot du PCPE*, ce document résume les volumes de traitement du PCPE. Les chiffres sont basés sur l'historique des activités et donc ne reflètent pas les récentes modifications créées par les améliorations de la prestation des services, et risquent de ne pas être représentatifs des volumes de traitement suite à la mise en œuvre de nouveaux modèles de prestation. Ils ont plutôt comme objectif de fournir une compréhension globale du volume et de l'étendue des activités de traitement. Des informations financières au sujet du portfolio peuvent être retrouvées dans le *Rapport Statistique* au lien suivant : [http://www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/subventions/Publications/rapport\\_annuel/2009-2010/tableaux/index.shtml](http://www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/subventions/Publications/rapport_annuel/2009-2010/tableaux/index.shtml)

Le PCPE est un programme complexe qui se fonde sur un ensemble standard de règles relatives au traitement des comptes, comportant une séquence d'activités prévue. Toutefois, étant donné la durée de vie prolongée du compte d'un client, la capacité d'un emprunteur d'avoir le statut d'étudiant et de bénéficier de mesures d'aide au remboursement de façon discontinue et de modifier les modalités de remboursement, ainsi que les modifications annuelles des critères liés aux produits qu'ils détiennent, il y a de nombreuses interactions avec l'emprunteur et les partenaires d'exécution afin de mettre à jour et de remplacer les renseignements sur le compte. Les données statistiques ci-dessous visent à fournir aux entreprises avec lesquelles collabore le PCPE les renseignements dont elles ont besoin pour évaluer les besoins en matière de ressources en vue de servir efficacement les clients du PCPE.

## **Volumes de traitement selon les mois civils**

Bien que l'état des comptes d'aide financière aux étudiants puisse faire l'objet de modifications durant toute l'année, il existe des tendances notables dans le volume d'activité que les répondants aux demandes de renseignements devraient connaître.

- Le mois de septembre est une période de pointe pour les versements, puisqu'il s'agit du moment où la majorité des clients commencent à recevoir leur financement. Le mois de janvier est une deuxième période de pointe pour les versements, mais elle n'est habituellement pas aussi importante que celle de septembre. Durant ces périodes, un volume considérable de documents de prêt est produit; ceux-ci doivent être examinés pour veiller à ce que les clients aient suivi les étapes appropriées pour valider leurs documents. Les volumes d'appels et de télécopies sont particulièrement élevés durant ces périodes. En outre, le nombre de processus exceptionnels visant à rectifier les signatures et les dates contenues dans les documents de prêt et à obtenir des documents à l'appui, comme des copies de pièces d'identité, est aussi nettement élevé pendant ces mois-là.
- Le mois de novembre est une période de pointe pour les demandes d'aide au remboursement. Habituellement, les emprunteurs présentent une demande par téléphone à des fins d'approbation préalable et envoient par la poste ou par télécopieur des formulaires de demande obtenus sur Internet. On note un volume important d'appels téléphoniques et d'échanges de documents par courriel ou par télécopieur, ainsi que de processus exceptionnels pour corriger les entrées sur les demandes et obtenir des documents à l'appui, tels que des preuves de revenu.
- Le service à la clientèle se poursuit hors de la période de pointe ainsi que durant les mois d'été. Bien que l'année scolaire typique a lieu entre septembre et avril, certains étudiants poursuivent leurs études tout au long de l'année. Il est bien de noter que les écoles privées et les écoles de métier peuvent avoir une année scolaire différente.

Le tableau ci-dessous démontre les volumes de traitement durant les premiers et deuxièmes mois en importance pour les versements, la période de pointe pour les activités de l'aide au remboursement, un mois moyen durant l'année scolaire normale et un mois moyen en dehors de l'année scolaire normale. Si possible, les chiffres sont arrondis aux milliers. Le tableau est divisé entre les principales étapes opérationnelles du traitement au cours du cycle de vie du prêt étudiant.

Activité	Période de pointe de septembre pour les versements	Période de pointe de novembre pour l'aide au remboursement	Période de pointe de janvier pour les versements	Mois moyen durant l'année scolaire normale (février)	Mois moyen en dehors de l'année scolaire normale (juillet)
Documents de prêt aux étudiants					
Réception des documents d'aide financière aux étudiants (AFE)	190 000	40 000	215 000	60 000	12 000
Prêts retournés au Gouvernement incluant: défauts de remboursement, décès ou invalidités					
Total	6 000	3 000	3 000	3 000	3 000
Section 3 : Courrier de correspondance avec emprunteurs incluant: relevés d'impôts, aide au remboursement, arriérages et périodes d'études					
Total	338 000	249 000	518 000	984 000 <sup>1</sup>	184 000
Activités reliées à l'aide au remboursement incluant: demandes reçues, traitées (modifiées), approuvées, refusées, annulées et mises en exception					
Total	80 000	146 000	111 000	139 000	88 000
Activités reliées au service à la clientèle incluant: appels entrants, appels sortants et la langue de service pour les appels entrants					
Reçus sur la ligne sans frais	267 000	291 000	309 000	326 000	227 000
File d'attente en français	6 000	5 000	6 000	4 000	4 000

<sup>1</sup> La correspondance de février ne reflète pas la moyenne en raison de l'envoi des relevés annuels d'impôts.

Activité	Période de pointe de septembre pour les versements	Période de pointe de novembre pour l'aide au remboursement	Période de pointe de janvier pour les versements	Mois moyen durant l'année scolaire normale (février)	Mois moyen en dehors de l'année scolaire normale (juillet)
File d'attente en anglais	230 000	259 000	254 000	284 000	197 000
Versements par type incluant le nombre et la valeur monétaire					
Total des versements autorisés incluant les prêts et les bourses	390 000	67 250	280 000	82 000	15 500
Total de la valeur des versements autorisés incluant les prêts et les bourses	1 145 000 000	183 000 000	390 000 000	148 500 000	38 500 000