

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

SOLICITATION AMENDMENT MODIFICATION DE L'INVITATION

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

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

Title - Sujet Financial Services / Services Finan	
Solicitation No. - N° de l'invitation G7514-120001/B	Amendment No. - N° modif. 001
Client Reference No. - N° de référence du client G7514-120001	Date 2012-11-02
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$XQ-006-24747	
File No. - N° de dossier 006xq.G7514-120001	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2013-02-28	Time Zone Fuseau horaire Eastern Standard Time EST
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Crober, Robert	Buyer Id - Id de l'acheteur 006xq
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-1206 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 956-1206
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Solicitation No. - N° de l'invitation

G7514-120001/B

Amd. No. - N° de la modif.

001

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

**Stratégie d'approvisionnement
du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE)
Journée de l'industrie
Ordre du jour de la réunion**

**Lieu : Victoria Hall, Édifice John G. Diefenbaker
111 Promenade Sussex, Ottawa, Ontario**

Date: Mercredi le 28 novembre 2012

Heures : 9h30 à 14h00

1. Introduction : 9h30-10h00

- Mot de bienvenue (Allen Sutherland, TPSGC)
- Présentation de l'équipe d'approvisionnement (Allen Sutherland, TPSGC)

2. Processus d'approvisionnement (TPSGC) : 10h00-10h45

- Contexte du contrat actuel
- Survol de la stratégie d'approvisionnement proposée
- Règles d'engagement
- Questions et réponses à propos de la stratégie d'approvisionnement

3. Pause-santé : 10h45-11h00

4. Modèle d'affaire actuel (PCPE) : 11h00-12h00

- Survol du modèle d'affaire actuel du PCPE et de la structure de prestation
- Questions et réponses à propos du modèle d'affaire du PCPE

5. Pause pour le dîner : 12h00-13h15

6. Aller de l'avant (PCPE) : 13h15-13h45

- Moteurs d'un nouveau modèle d'affaire
- Questions et réponses à propos des besoins futurs du PCPE

7. Prochaines étapes pour un engagement continu (TPSGC/PCPE) : 13h45-14h00

Contact information :

Rob Crober
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Direction des initiatives spéciales d'approvisionnement
Courriel: Robert.crober@pwgsc-tpsgc.gc.ca
Téléphone: 613-956-1206

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.

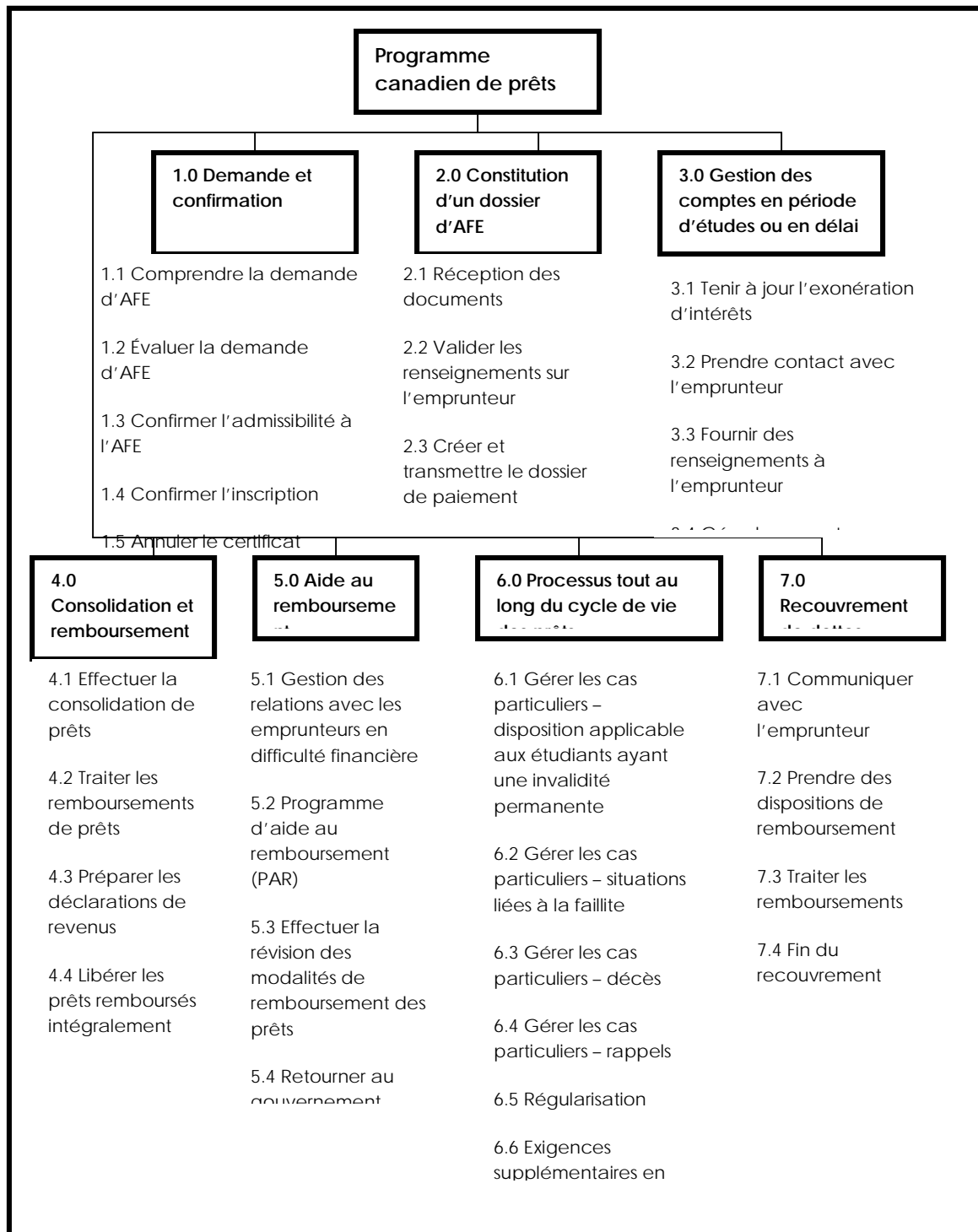
En 1995, le Canada a adopté la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, ainsi qu'un modèle de prêts à risques partagés selon lequel le gouvernement et les institutions financières partageaient le risque financier lié aux prêts non remboursés.

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

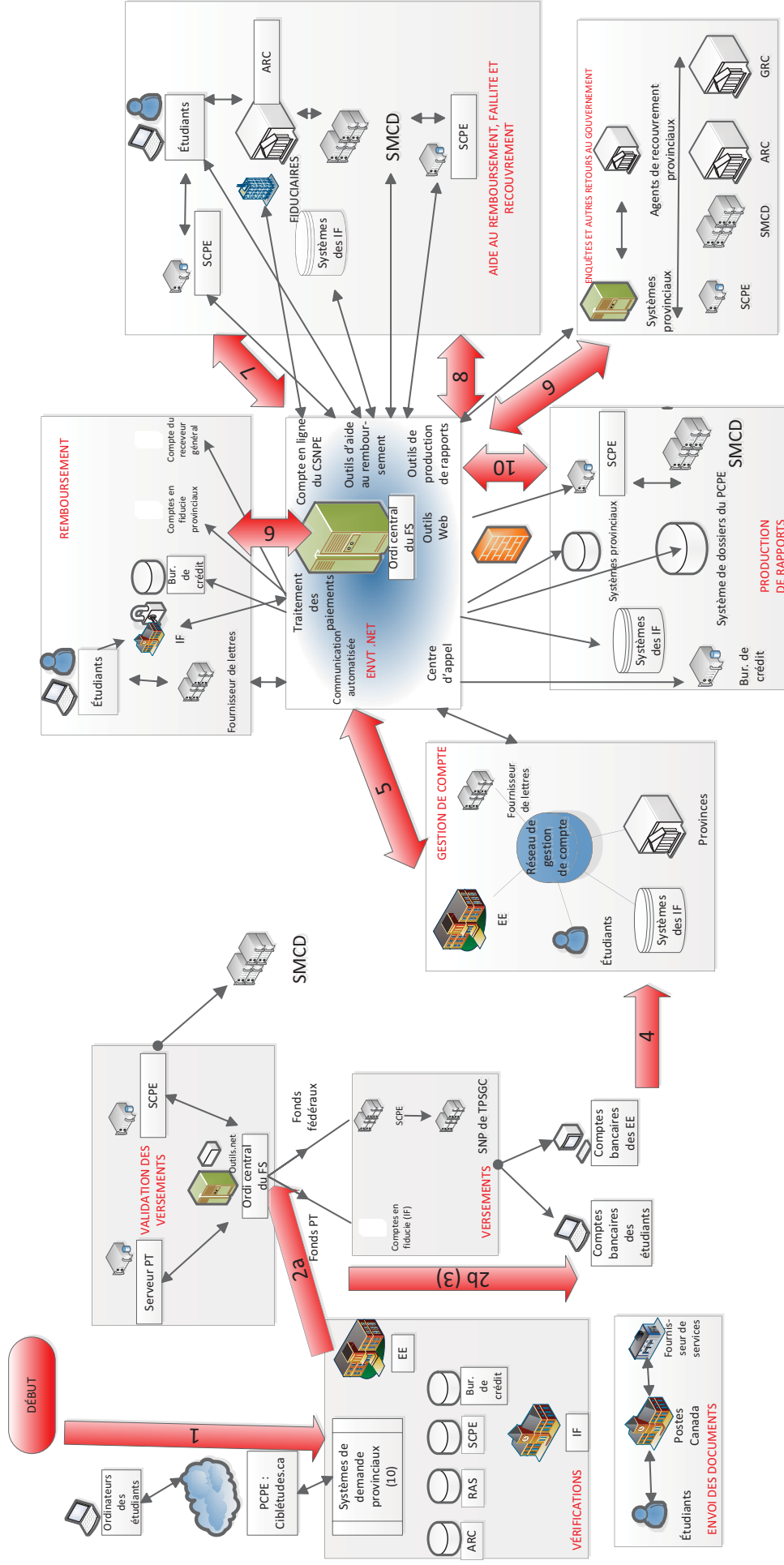
L'annexe A ci-jointe présente des diagrammes des processus détaillés qui décrivent les interactions dans le cadre de la gestion des comptes des clients et illustrent le cycle de vie du compte d'un client du PCPE.

Points administratifs clés

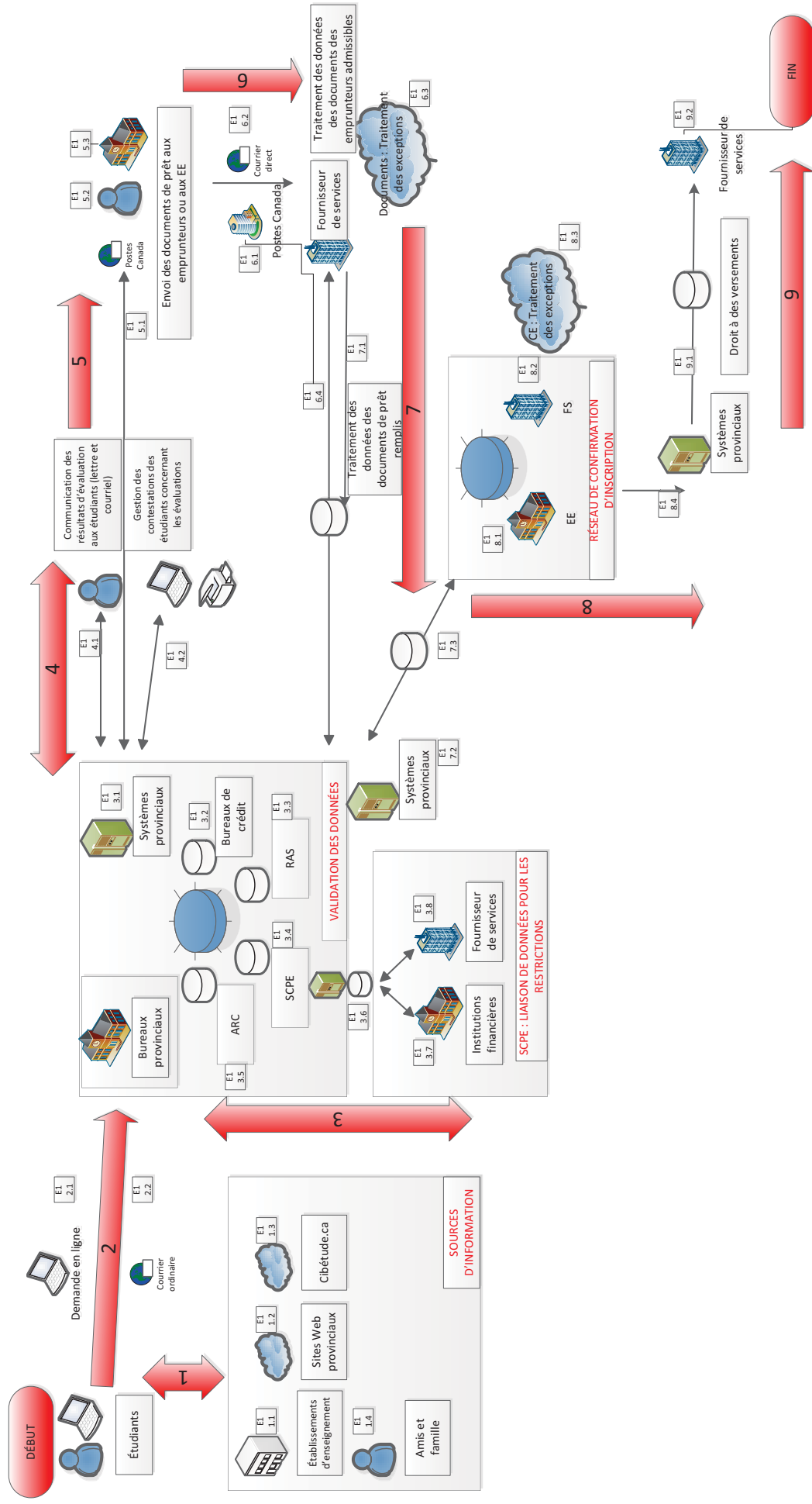
Il existe un grand nombre d'intervenants intergouvernementaux et externes qui jouent un rôle important pour assurer une gestion efficace des comptes d'aide financière aux étudiants.

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

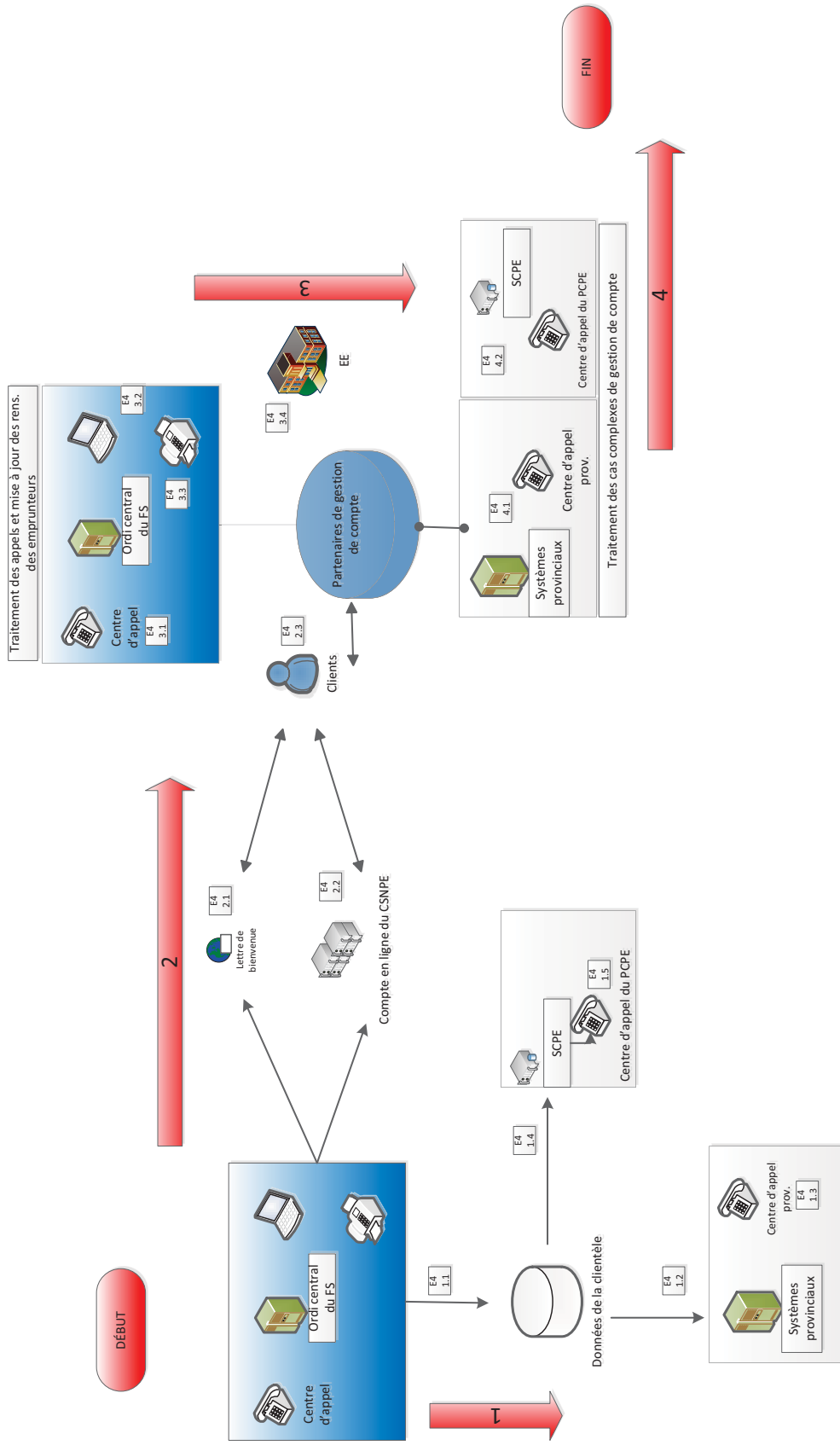
Au fil du temps, de nouvelles fonctions ont été ajoutées aux systèmes afin de répondre aux exigences. Un examen de l'environnement technologique actuel, qui viserait notamment à dégager une meilleure compréhension des exigences opérationnelles, permettrait d'établir de nouvelles possibilités pour accroître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



PCPE : Liens entre les systèmes et les partenaires

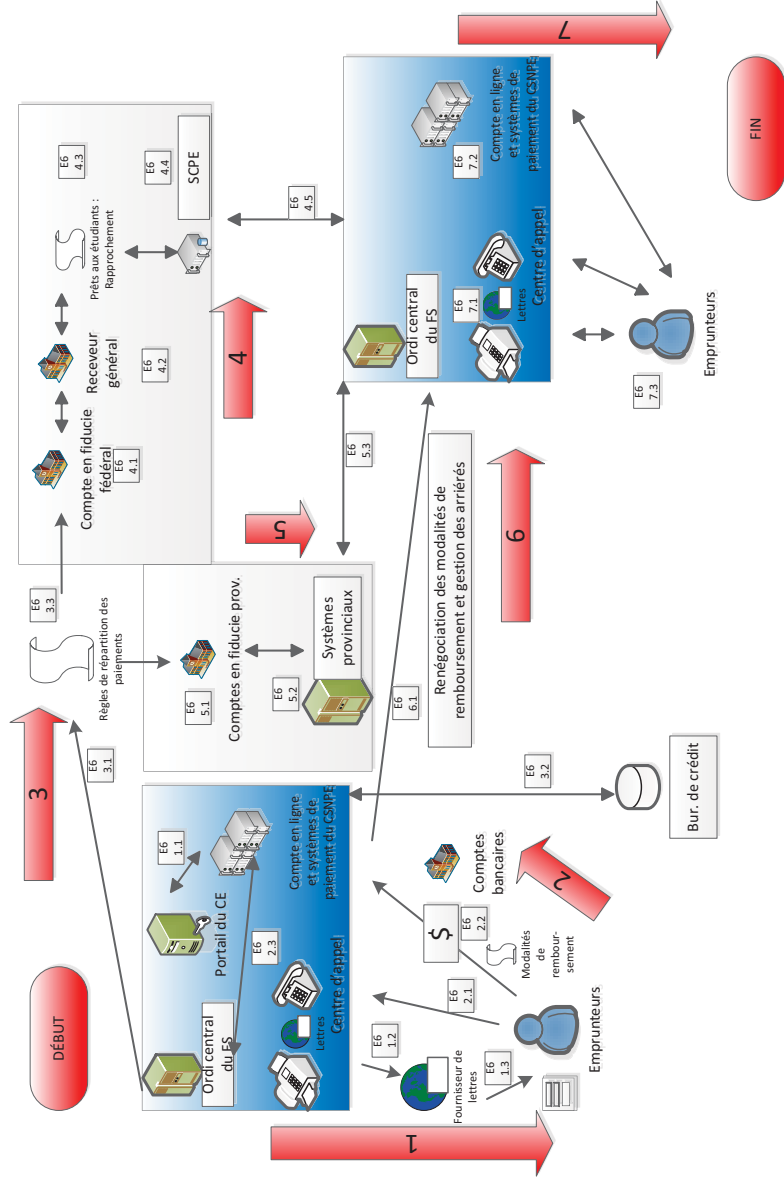


Étape 1 : Processus de demande et confirmation d'inscription

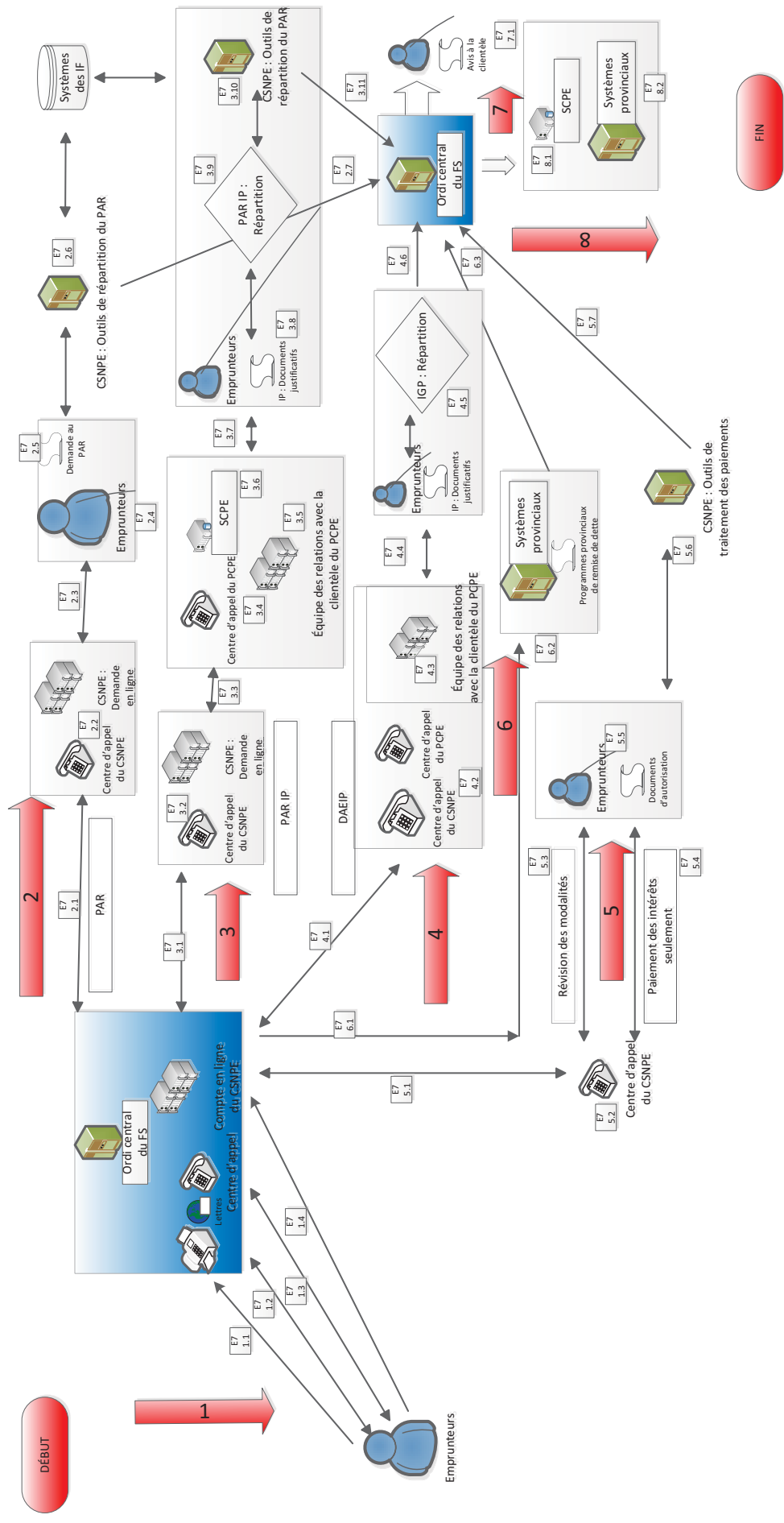


Étape 4 : Établissement de la relation avec l'emprunteur

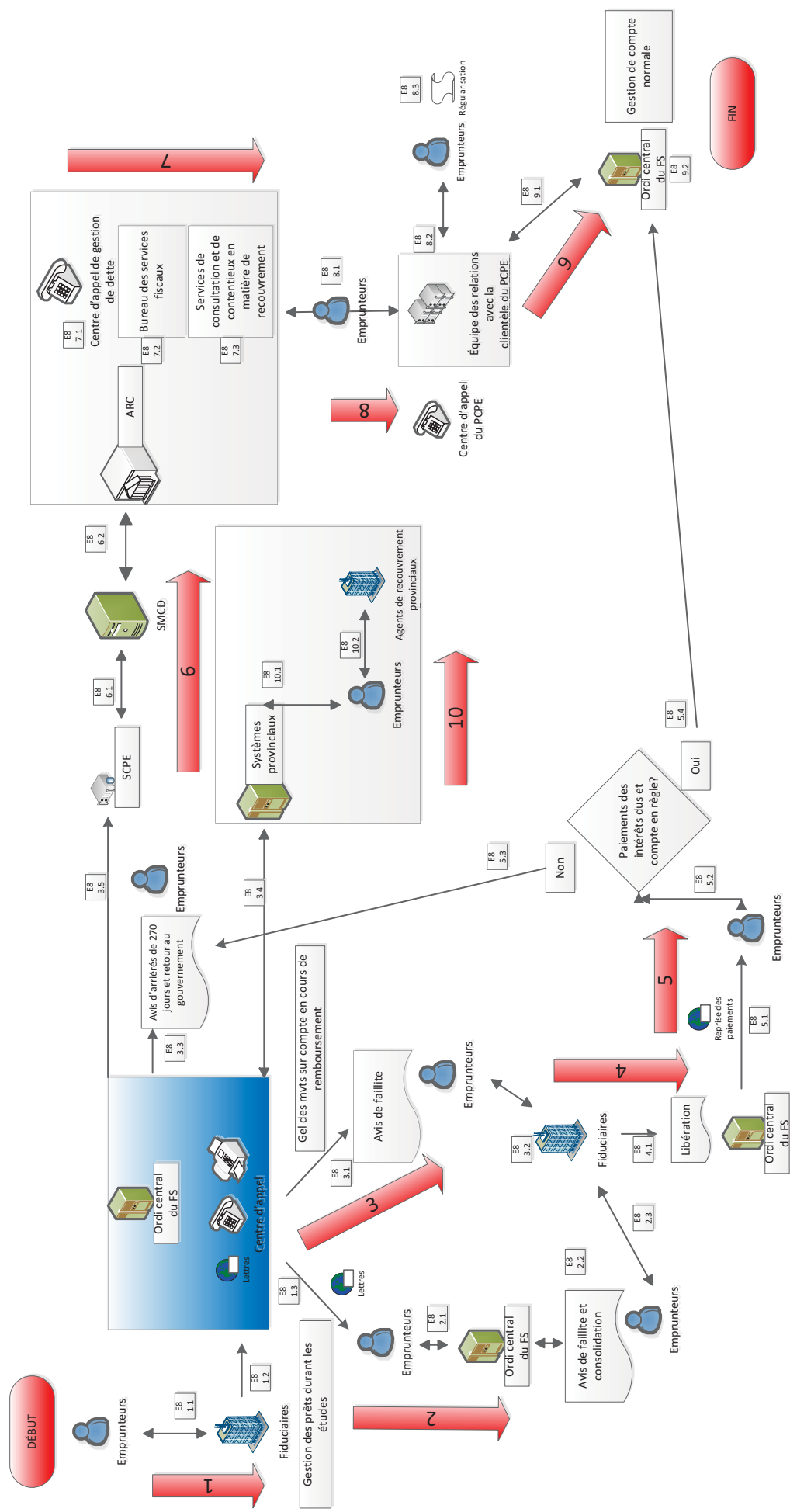




Étape 6 : Organisation et gestion du remboursement



Étape 7 : Programmes d'aide au remboursement



Étape 8 : Faillite et recouvrement

ACRONYMS AND GLOSSARY

Introduction

This Appendix contains definitions for acronyms and common terms found throughout the Scope of Work. Part I defines commonly used acronyms, while Part II defines common terms.

Part I: Acronyms

AG Auditor General
ATIP Access to Information and Privacy
BIA *Bankruptcy and Insolvency Act*
BK Bankruptcy
BOC Bank of Canada
CoE Certificate of Eligibility
CIISD Canadian and International Information Security Directorate
CFS Canadian Federation of Students
COTS Commercial Off-The-Shelf
CRA Canada Revenue Agency
CSFAA *Canada Student Financial Assistance Act*
CSFAR Canada Student Financial Assistance Regulations
CSL Canada Student Loan
CSLA *Canada Student Loans Act*
CSLP Canada Student Loans Program
CSLR Canada Student Loans Regulations
CSLS Canada Student Loans System
CTI Computer Telephony Integration
DOS Designated Organizational Screening
EDI Electronic Data Interchange
EFT Electronic Funds Transfer
EI Employment Insurance
FAA *Financial Administration Act*
FAO Financial Aid Office
FAS Financial and Administrative Services
FI Financial Institutions
FIF Financial Institutions File
GBS Government Banking System
GEDIS Government Electronic Delivery Infrastructure Service
GOC Government of Canada
GOL Government On-Line
GRS Guaranteed/Risk-Shared
GSP Government Security Policy
GST Goods and Services Tax
GTIS Government Telecommunications and Informatics Services

HRSDC Human Resources and Skills Development Canada
HTML Hyper Text Markup Language
IPSec Internet Protocol Security
ISL Integrated Student Loan
IT Information Technology
IVR Interactive Voice Response
MAF Management Accountability Framework
MIS Management Information System
NCC National Contact Centre
NSLSC National Student Loans Service Centre
PDB Permanent Disability Benefit
PE Program Evaluation
PFI Participating Financial Institution
PSCD Period of Study Commencement Date
PSED Period of Study End Date
PWGSC Public Works and Government Services Canada
RAP Repayment Assistance Plan
RAP-PD Repayment Assistance Plan – Permanent Disability
R & A Registration and Authentication
RFI Request for Information
RFP Request for Proposal
RG Receiver General for Canada
ROT Revision of Terms
RTG Return to Government
SAIL Student Assistance Information List
SC Secure Channel
SCNet Secure Channel Network
SFA Student Financial Assistance
SIN Social Insurance Number
SIR Social Insurance Registry
SLA Student Loans Administration
SOP Standard Operating Procedures
SOR Statement of Requirements
SP Service Provider
SPS Standard Payment System
SRA Secure Remote Access
SRCL Security Requirements Checklist
SSL Saskatchewan Student Loans
TB Treasury Board
TBS Treasury Board Secretariat
TRA Threat and Risk Assessment
TTY Text Telephone
VPN Virtual Private Network

Part II: Glossary

- Administrator: the respondent who potentially performs the work set out in this Scope of Work;
- borrower(s): individuals who receive a Canada Student Loan (CSL) / Integrated Student Loan (ISL), including applicants who have not yet received their loans, those who have paid off their loans and those in repayment;
- recipient(s): individual(s) who receive a Canada Student Grant, including applicants who have not yet received their grants; recipients will receive the same services as borrowers with respect to disbursements; a recipient does not have to repay the amount received - for the purposes of this Scope of Work, the term “borrower” will include the term “recipient”;
- Crown, Canada, Her Majesty or the Government: means Her Majesty the Queen in right of Canada (i.e. the Administrator’s client includes various Government of Canada entities);
- The Program: the organizational entity accountable for the administration of the CSLP, consisting of the CSLP Directorate of HRSDC and its Integrated Provinces partners;
- CSLP: the business entity as defined by applicable federal statutes and Integrated Province provincial statutes as described in Section 4, “Mandated Requirements”;
- Integrated Provinces: provinces with which the Government of Canada has developed partnerships in order to integrate the federal and provincial student financial assistance programs; and

Alternative Payments -A province or territory that chooses not to participate in the CSLP, but rather to operate its own student assistance program, is entitled to an alternative payment to assist in paying the cost of operating a similar program.

Appropriate Authority - Appropriate authority in respect of a province means an appropriate authority designated for the province pursuant to the CSFAA.

Authentication - Non-repudiable identification of a Canadian citizen via the HRSDC Social Insurance Number information repository. Part of the Registration and Authentication processes for the Government of Canada Secure Channel solution.

Business Continuity - These are procedures describing the steps involved in minimizing the effect of the potential loss of equipment, facilities and data (including electronic files).

CanLearn - CanLearn (www.canlearn.ca) is Canada's one-stop resource for information and interactive planning tools for post-secondary education and career planning.

Certificate of Eligibility - A Certificate of Eligibility is a prescribed form issued by the participating provinces or territory on behalf of the Government of Canada to a qualifying student who is in need of financial assistance and has attained a satisfactory scholastic standard. At minimum, the Certificate of Eligibility must contain the student's social insurance number, the maximum amount of financial assistance that may be given to the student, and the start and end date of the period of study for which the student is entitled to a Canada Student Loan.

Client Relations - Generic term applied to Administrator and the Program day-to-day communications interactions with the CSL / ISL borrowers and recipients.

Common Look and Feel - A set of Government of Canada common standards, guidelines for federal Intranets, Internets sites and other electronic networks.

Completion of Studies - Earlier of: (1) the last day of the month identified by the Educational Institution as the period of study end-date, and (2) the last day of the month in which the borrower withdraws from studies or is no longer considered to be a full-time or part-time student.

Confirmation of Enrolment - A prescribed form completed by a recognized post-secondary institution, confirming a student's enrolment at the school.

Consolidated Student Loan Agreement - A document that serves to consolidate full-time CSLs and sets out the borrower's repayment terms (the Administrator is expected to consolidate Direct Loans only).

Consolidation Date - Earlier of: (1) the date the borrower signed a consolidation agreement, or (2) the first day of seventh month after the month the borrower has ceased to be a full-time student.

Direct Lending - Government (provincial or federal) financed loans where the government funds the student directly and the student repays the government. Since August 1 2000, the federal government has provided direct loans.

Distress - A borrower can be in normal repayment and either self identify that a problem exists or is coming or be identified by the Administrator as having or likely to have a problem. At this point debt management measures can be applied.

Default - Delinquent for 270 days. After 270 days of non-payment by the borrower, the Administrator returns the loan to government for collections. This timeframe may be different for other governments, depending on their legislation and or policies.

Default Management - Improving program results, reducing costs per borrower assisted, reducing defaults, and decreasing the percentage of loans written off by initiating a default management program; enhancing systems for tracking data; and improving on-line services to borrowers during the In-study period, during repayment and collections.

Delinquency - In arrears of payment on whatever borrowers were required to have paid at that point in time either interest or principal. If a borrower had been given interest-only payments it would be the interest; in the case of normal combined payments it would be both.

Designated Educational Institution - An institution of learning that offers courses at a post-secondary level, which has been designated by an appropriate provincial authority.

Electronic Audit Trail - A facility to track changes made to electronic records during their lifecycle identifying each change and accompanying time/date stamp and user / operator identifier.

Emerging Technologies - Technologies or management practices and tools designed to advance the science and practice of loan lifecycle management.

Entrust - A corporate entity, its central product being a Public Key Infrastructure (PKI). This PKI is used as the basis for secure messaging, identity management, and authentication solutions.

Financial Assistance - Any form of financial aid provided under the Act including subsidized and unsubsidized loans, loans that may be repaid on an income-contingent basis, harmonized federal-provincial loans, deferred grants, and grants.

Fixed Interest Rate - A stable rate of interest. If a fixed rate is negotiated, the same interest rate must be charged throughout the repayment period.

Floating Interest Rate - A rate of interest that varies over time with the prime rate. If floating rate is negotiated, the interest charged during repayment will increase and decrease along with the prime rate.

Forbearance - The approved temporary suspension of loan payments due to a financial hardship. During forbearance, interest continues to accrue.

Full-Time Student A student enrolled (or qualified to enrol) in at least 60% of a fulltime course load at a designated educational institution; or in the case of a person who has a permanent disability, at least 40% of a full-time course load.

Full-Time Student Loan - A student loan made to a full-time student.

Guaranteed Loans - Loans negotiated prior to August 1, 1995, which were guaranteed by either the federal government or the provincial/ territorial government. If a student defaulted on a guaranteed loan, the government reimbursed the bank and the debt was then owed directly to the government.

Information Management - The process of planning, capturing, creating, acquiring, organizing, storing, disposing, protecting, duplicating, transferring, extracting, reporting and preserving information.

Institutional Bilingualism - The capacity of the government and its institutions to communicate with the public, and within these institutions, in the two official languages.

Integrated Provinces - The Government of Canada and five provinces agreed to integrate their student loans programs; the result has been a more streamlined and simplified loan process for borrowers. The five provinces are Saskatchewan, Ontario, Newfoundland and Labrador, New Brunswick and British Columbia.

Interfaces - Process, procedural or systems data and information sharing points between the Administrator and the Crown as dictated by the CSL lifecycle and supporting business processes and systems solutions.

In-Study Interest Subsidy (also Interest Free Status) - Prime-based interest paid by the Government of Canada to lenders on outstanding loans issued to borrowers in full-time study.

Lender - A Financial Institution who has disbursed guaranteed and or risk-shared funding to a borrower prior to 2000

Loan - An advance, a disbursement, a CSL or a guaranteed CSL.

Loan Agreement - Any and all agreements between borrowers and lenders under the *Canada Student Financial Assistance Act* and Regulations.

Loan Certificate See "Certificate of Eligibility".

Loan Year - The period beginning August 1 of any year and ending July 31 of the following year.

Modern Comptrollership - Reference to a Government of Canada and Treasury Board initiative to enhance and promote sound financial management practices and financial stewardship in the federal public service and the Crown's departments.

Multi-Channel Communications - Term used by the Program to describe the requirement on the part of the Service Provider to ensure equal access and quality of information about CSLP via traditional and electronic means of communications.

Non-Integrated Provinces - A non-participating province or territory to the federal government and provincial loans joint administration program. These provinces are: Alberta, Manitoba, Prince Edward Island and Nova Scotia.

Part-Time Student - A student enrolled (or qualified to enrol) in over 20% and less than

60% of a full-time course load at a designated educational institution, or, in the case of a person who has a permanent disability, enrolled in over 20% and less than 40% of a full-time course load.

Part-Time Student Loan - A loan issued to a part-time student. Part-time student loans have a maximum outstanding principal of \$10,000.

Participating Financial Institution (Participating Lender) A lender who has entered into an agreement for CSLP financing arrangements with the Government of Canada for guaranteed and or risk-shared loans issued between 1964 and 2000.

Period of Studies - The length of time that an educational institution considers to be a normal school year for the program of studies in which the student is enrolled.

Prime Rate - A composite prime rate to be supplied to the Administrator on a periodic basis by the CSL Program, the Program Representatives of the Minister of Human Resources and Social Development Canada and the CSLP under the CSFAA and Regulations or the CSLA and Regulations, and their activities in the administration of CSLP.

Province - The provincial appropriate authority.

Registration and Authentication - Is a system and service hosted by the Crown and its third party service providers, and assures a uniform and Secure Channel compliant method to authenticate each Social Insurance Number against the national SIN information repository (SIR) also hosted by HRSDC for the Crown.

Revision of Terms - A debt management tool offered by the CSLP to borrowers of CSLs who are in repayment but who are experiencing difficulty in repaying their loans according to the conditions (or "terms") to which they had previously agreed upon. In other words, the CSLP offers these borrowers the opportunity to officially revise these "conditions" or "terms", which normally means that they are provided an additional period of time to repay their loans, i.e. the monthly payment amounts are reduced accordingly (or increased, if desired).

Risk-shared Loans Canada Student - Loans made to full and part-time students under the CSFAA (Canada Student Financial Assistance Act), 1995-2000. The Government of Canada developed a formalized agreement with several financial institutions, whereby the institution would assume responsibility for the possible risk of defaulted loans in return for a risk premium payment from the government.

Schedule 1 - Certificate of Eligibility.

Schedule 2 - Confirmation of Enrolment.

School- An Educational Institution approved (designated) by a Province for student financial assistance. Includes approved universities, colleges, trade schools, etc.

Secure Channel - A Government of Canada systems solution and service, designed to enable secure electronic communications between Canadian citizens and their government, through the use of a suite of technology tools designed and maintained by PWGSC (ITSD).

Secure Fax Line - An encrypted communications line for facsimile machines.

Security Cleared - Individual in possession of a PWGSC (CIISB) security clearance identifier number at the suitable level.

Stakeholders - Other members of the HRSDC organizations, PWGSC and other Crown departments having an interest in the CSLP portfolio data / information content, its value and / or its ongoing security.

TTY Line - Text communication capable telephone connection

ACRONYMES ET GLOSSAIRE

Introduction

Cette annexe contient des définitions pour les acronymes et les termes fréquemment utilisés dans la portée des travaux. La partie I définit les acronymes courants, et la partie II définit des termes courants.

Partie I : Acronymes

VG Vérificateur général
AIPRP Accès à l'information et protection des renseignements personnels
LFI *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*
BC Banque du Canada
CA Certificat d'admissibilité
DSICI Direction de la sécurité informatique canadienne et internationale
FCEE Fédération canadienne des étudiantes et étudiants
PCS Produit commercial de série
ARC Agence du revenu du Canada
LFAFE *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*
RFAFE *Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants*
PEC Prêt étudiant du Canada
LFPE *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*
PCPE Programme canadien de prêts aux étudiants
RFPE *Règlement fédéral concernant les prêts aux étudiants*
SCPE Système canadien de prêts aux étudiants
CTI Couplage de la téléphonie et de l'informatique
VOD Vérification d'organisation désignée
ÉDE Échange de données électronique
TFE Transfert de fonds électronique
AE Assurance emploi
LGPF *Loi sur la gestion des finances publiques*
BAF Bureau d'aide financière
SFA Services financiers et administratifs
IF Institution financière
DIF Dossier d'institution financière
SBG Système bancaire du gouvernement
SGEDI Service gouvernemental d'échange de données informatisées
GC Gouvernement du Canada
GED Gouvernement en direct
GRP Garanti/risque partagé
PGS Politique du gouvernement sur la sécurité
TPS Taxe sur les biens et services
SGTI Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique
RHDC Ressources humaines et Développement des compétences Canada

HTML Langage hypertexte
SecPI Sécurité du protocole Internet
PEI Prêt étudiant intégré
TI Technologie de l'information
RVI Réponse vocale interactive
CRG Cadre de responsabilité de gestion
SGI Système de gestion de l'information
CCN Centre de contact national
CSNPE Centre de service national de prêts aux étudiants
DEIP Disposition applicable aux étudiants ayant une invalidité permanente
EP Évaluation du programme
IFP Institution financière participante
DDPE Date du début de la période d'étude
DFPE Date de la fin de la période d'étude
TPSGC Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
PAR Plan d'aide au remboursement
PAR-IP Plan d'aide au remboursement– invalidité permanente
E et A Enregistrement et authentification
DDR Demande de renseignements
DDP Demande de propositions
RG Receveur général du Canada
RC Révision des conditions
RG Retourner au gouvernement
LIAFE Liste d'information sur l'aide financière aux étudiants
VS Voie sécurisée
RVCP Réseau de la Voie de communication protégée
AFE Aide financière aux étudiants
NAS Numéro d'assurance sociale
RAS Registre d'assurance sociale
APE Administration de prêts étudiants
PNE Procédures normales d'exploitation
EE Énoncé des exigences
FS Fournisseur de services
SPS Système de paiement standard
ADS Accès à distance sécurisé
LVES Liste de vérification des exigences de sécurité
PES Prêts étudiants de la Saskatchewan
CT Conseil du Trésor
SCT Secrétariat du Conseil du Trésor
ÉMR Évaluation des menaces et des risques
TTY Télécopieur
RPV Réseau privé virtuel

Partie II : Glossaire

- Administrateur : le répondant qui effectuera éventuellement le travail énoncé dans la portée des travaux.
- Emprunteur(s) : personnes qui reçoivent un prêt étudiant du Canada (PEC) / prêt étudiant intégré et qui n'ont pas encore reçu leur prêt, qui ont remboursé leur prêt et qui le remboursent actuellement.
- Bénéficiaire(s) : personnes qui reçoivent une bourse d'étude du Canada, dont les demandeurs qui ne l'ont pas encore reçue; les bénéficiaires recevront les mêmes services que les emprunteurs en ce qui a trait aux versements; un bénéficiaire n'est pas tenu de rembourser le montant reçu; pour les besoins de cet énoncé de travail, le terme « emprunteur » comprendra le terme « bénéficiaire ».
- Couronne, Canada, Sa Majesté ou le gouvernement : désigne Sa Majesté la Reine du chef du Canada (le client de l'administrateur comprend différentes entités du gouvernement du Canada).
- Le Programme : l'entité organisationnelle responsable d'administrer le PCPE, constituée de la direction du PCPE de la RHDCC et de ses partenaires provinciaux intégrés.
- PCPE : l'entité opérationnelle définie par les lois fédérales applicables et les lois provinciales intégrées, comme le décrit la section 4, Exigences obligatoires.
- Provinces intégrées : provinces avec lesquelles le gouvernement du Canada a établi des partenariats pour intégrer les programmes fédéraux et provinciaux d'aide financière aux étudiants.

Paielements alternatifs -Une province ou un territoire qui choisit de ne pas participer au PCPE, mais bien de gérer son propre programme d'aide aux étudiants, a droit à un paiement alternatif pour payer le coût de l'exploitation d'un programme semblable.

Autorité appropriée – Relativement à une province, une autorité appropriée désigne une autorité appropriée désignée pour la province en vertu de la LFAFE.

Authentification – Identification non répudiable d'un citoyen canadien au moyen du dépôt de renseignements sur les numéros d'assurance sociale de RHDCC. Fait partie du processus d'enregistrement et d'authentification de la solution de la voie protégée du gouvernement du Canada.

Continuité des activités – Ce sont des procédures qui décrivent les étapes en cause pour réduire au minimum les effets de la perte potentielle d'équipement, d'installations et de données (dont les dossiers électroniques).

Ciblétudes - Ciblétudes (www.cibletudes.ca) est l'un des guichets uniques du Canada où se trouvent des renseignements et des outils de planification interactifs sur l'éducation postsecondaire et la planification des carrières.

Certificat d'admissibilité- Un certificat d'admissibilité est un formulaire prescrit émis par les provinces ou territoires participants au nom du gouvernement du Canada à un étudiant qualifié qui a besoin d'aide financière et qui a atteint un rendement scolaire satisfaisant. À tout le moins, le certificat d'admissibilité doit contenir le numéro d'assurance sociale de l'étudiant, le montant maximal d'aide financière qu'il peut recevoir et la date du début et de la fin de la période d'étude où l'étudiant a droit au prêt étudiant du Canada.

Relations avec les clients – Terme générique applicable aux communications quotidiennes entre l'administrateur et le programme et les emprunteurs et bénéficiaires du PEC/PEI.

Normalisation des sites Internet – Un ensemble de normes communes du gouvernement du Canada, de lignes directrice pour les sites Internet fédéraux et d'autres réseaux électroniques.

Achèvement des études – la première occurrence entre : (1) le dernier jour du mois choisi par l'établissement d'enseignement à la date de la fin de la période d'étude et (2) le dernier jour du mois où l'emprunteur se retire de ses études ou n'est plus considéré en tant qu'étudiant à temps plein ou à temps partiel.

Confirmation d'inscription – Formulaire prescrit et rempli par un établissement postsecondaire reconnu, qui confirme l'inscription de l'étudiant à l'école.

Entente de prêt étudiant consolidée – Document qui sert à consolider le SCPE à temps plein et établir les conditions de remboursement de l'emprunteur (on s'attend de l'administrateur qu'il consolide les prêts directs seulement).

Date de consolidation – la première occurrence entre : (1) la date où l'emprunteur a établi une entente de consolidation ou (2) le premier jour du septième mois après que l'emprunteur cesse d'être un étudiant à temps plein.

Prêt direct – Prêt financé par le gouvernement (provincial ou fédéral) où le gouvernement transmet les fonds directement à l'étudiant et où l'étudiant rembourse le gouvernement. Depuis le 1^{er} août 2000, le gouvernement fédéral offre des prêts directs.

Difficultés – Un emprunteur peut verser ses remboursements normalement et dire lui-même qu'il y a un problème ou être identifié par l'administrateur en tant que cas problématique réel ou probable. À ce moment, des mesures de gestion de la dette peuvent être appliquées.

Défaut – Compte en souffrance depuis 270 jours. Après 270 jours de non-paiement par l'emprunteur, l'administrateur retourne le prêt au gouvernement en vue du recouvrement. Ce délai peut être différent pour d'autres gouvernements, selon leurs lois ou leurs politiques.

Gestion du défaut – Améliorer les résultats pour les programmes, réduire les coûts par emprunteur aidé, réduire les défauts et diminuer le pourcentage de prêts radiés en mettant en place un programme de gestion des défauts, en améliorant les systèmes de suivi des données et en améliorant les services en ligne aux emprunteurs pendant la période d'étude, pendant le remboursement et pendant le recouvrement.

Délinquance – Aréages de paiements sur ce que les emprunteurs devraient avoir payé à un certain moment, soit en intérêts soit le capital. Si un emprunteur a reçu un prêt avec intérêts seulement, ce serait les intérêts, et dans le cas de paiements combinés réguliers, ce serait les deux.

Établissement d'enseignement désigné – Établissement d'enseignement qui offre des cours au niveau postsecondaire, désigné par une autorité provinciale appropriée.

Piste de vérification électronique – Moyen pour faire le suivi sur les changements apportés aux dossiers électroniques pendant leur durée de vie, qui relève chaque changement et la date et l'heure qui les accompagnent, ainsi que l'identificateur de l'utilisateur ou de l'opérateur.

Nouvelles technologies - Technologies ou outils et pratiques de gestion conçues pour faire avancer la science et la pratique de la gestion de la durée de vie du prêt.

Entrust – Entité du gouvernement dont le produit central est une infrastructure à clés publiques (ICP). Cette ICP sert de fondement aux messages sécuritaires, à la gestion de l'identité et à l'authentification.

Aide financière – Toute forme d'aide financière offerte en vertu de la Loi dont des prêts subventionnés ou non, des prêts qui doivent être remboursés selon le revenu, des prêts fédéraux-provinciaux harmonisés, des bourses reportées et des bourses.

Taux d'intérêt fixe – Taux d'intérêt stable. Si un taux fixe est négocié, le même taux d'intérêt doit être facturé dans l'ensemble de la période de remboursement.

Taux d'intérêt variable – Taux d'intérêt qui varie au fil du temps et avec le taux directeur. Si le taux variable est négocié, l'intérêt imposé pendant le remboursement augmentera et diminuera avec le taux directeur.

Abstention – La suspension temporaire approuvée du paiement du prêt en raison d'une difficulté financière. Pendant l'abstention, les intérêts continuent de s'accumuler.

Étudiant à temps plein - Étudiant inscrit (ou qualifié pour s'inscrire) à une charge de cours au moins 60 % d'un programme à temps complet à un établissement d'enseignement désigné, ou, dans le cas d'une personne atteinte d'une incapacité permanente, d'au moins 40 %.

Prêt étudiant à temps plein – Prêt étudiant versé à un étudiant à temps plein.

Prêts garantis – Prêts négociés avant le 1^{er} août 1995, garantis par le gouvernement fédéral ou le gouvernement provincial ou territorial. Si un étudiant était en situation de défaut liée à un prêt garanti, le gouvernement remboursait la banque et la date incombait directement au gouvernement.

Gestion de l'information – Le processus qui consiste à planifier, saisir, créer, acquérir, organiser, entreposer, éliminer, protéger, reproduire, transférer, extraire, signaler et conserver l'information.

Bilinguisme institutionnel – La capacité du gouvernement et de ses institutions de communiquer avec le public et dans ces institutions dans les deux langues officielles.

Provinces intégrées – Le gouvernement du Canada et cinq provinces ont accepté d'intégrer leur programme de prêts étudiants. Il s'en est suivi un processus beaucoup plus simple pour obtenir un prêt. Les cinq provinces sont la Saskatchewan, l'Ontario, Terre-Neuve-et-Labrador, le Nouveau-Brunswick et la Colombie-Britannique.

Interfaces – Processus, procédures ou données de système et points de partage de données entre l'administrateur et la Couronne, dictés par la durée de vie du PEC et les processus opérationnels et solutions de système connexes.

Dispense d'intérêt pendant les études (également statut sans intérêts) – Taux d'intérêt axés sur le taux préférentiel offert par le gouvernement du Canada aux prêteurs pour les prêts en souffrance contractés pendant des études à temps plein.

Prêteur – Une institution financière qui a versé des fonds garantis ou à risque partagé à un emprunteur avant 2000.

Prêt – Avance, versement, PEC ou PEC garanti.

Entente de prêt – Toute entente entre les emprunteurs et les prêteurs en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et son Règlement.

Certificat de prêt Voir Certificat d'admissibilité

Année de prêt – La période entre le 1^{er} août de toute année se terminant le 31 juillet de l'année suivante.

Contrôle moderne – Référence à une initiative du Conseil du Trésor et du gouvernement du Canada pour améliorer et promouvoir de solides pratiques de gestion des finances et d'intendance des finances dans la fonction publique et les ministères de la Couronne.

Communications à voies multiples – Terme utilisé par le Programme pour décrire l'exigence de la part du fournisseur de services de veiller à offrir un accès égal et des

renseignements de qualité sur le PCPE, par des moyens de communication traditionnels et électroniques.

Provinces non intégrées - Province ou territoire qui ne participe pas au programme d'administration conjoint des prêts entre le gouvernement fédéral et provincial. Ces provinces sont l'Alberta, le Manitoba, l'Île-du-Prince-Édouard et la Nouvelle-Écosse.

Étudiant à temps partiel – Étudiant inscrit (ou admissible à l'être) à une charge de cours de plus de 20 % mais de moins de 60 % d'un programme à temps complet à un établissement d'enseignement désigné, ou, dans le cas d'une personne atteinte d'une incapacité permanente, inscrite à plus de 20 % et à moins de 40 % d'un programme à temps complet.

Prêt étudiant à temps partiel – Prêt offert à un étudiant à temps partiel. Ces prêts ont un capital dû maximal de 10 000 \$.

Institution financière participante (prêteur participant) Prêteur qui a conclu une entente d'arrangements financiers du PCPE avec le gouvernement du Canada pour les prêts garantis ou à risques partagés entre 1964 et 2000.

Période d'étude – Période qu'une institution financière considère en tant qu'année scolaire normale pour le programme d'études dans lequel l'étudiant est inscrit.

Taux préférentiel – Taux préférentiel composé devant être fourni à l'administrateur régulièrement par le PCPE, les représentants du programme du ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences et le PCPE en vertu de la LFAFE et de son Règlement ou de la LFPE et de son Règlement, et leurs activités de gestion du PCPE.

Province – L'autorité provinciale concernée

Inscription et authentification – système et service offert par la Couronne et ses tiers fournisseurs, qui assure une méthode conforme à la voie protégée d'authentifier chaque numéro d'assurance social par rapport à ce qui se trouve dans le répertoire national des renseignements sur le NAS, également hébergé par RDHCC au nom de la Couronne.

Révision des conditions – Un outil de gestion de la dette offert par le PCPE aux emprunteurs du SCPE qui sont en cours de remboursement mais qui ont du mal à rembourser les prêts selon les conditions déjà acceptées. Autrement dit, le PCPE offre à ces emprunteurs l'occasion de revoir ces conditions, ce qui veut normalement dire qu'ils ont un peu plus de temps pour rembourser leur prêt, et que le montant mensuel du remboursement est réduit en conséquence (ou augmenté, sur demande).

Prêt étudiant du Canada à risque partagé – Prêts versés à des étudiants à temps plein et à temps partiel en vertu de la LFAFE (*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*), 1995-2000. Le gouvernement du Canada a élaboré une entente officielle avec plusieurs

institutions financières, où elles assument la responsabilité du risque éventuel de prêts en souffrance en retour d'un paiement majoré en fonction du risque du gouvernement.

Annexe 1 – Certificat d'admissibilité

Annexe 2 - Confirmation d'inscription.

École- Établissement d'enseignement approuvé (désigné) par une province pour l'aide financière aux étudiants, dont les universités, collèges et écoles de métiers, entre autres.

Voie protégée – Systèmes et service du gouvernement du Canada conçu pour permettre des communications électroniques sécurisées entre les citoyens et leur gouvernement, par l'utilisation d'un ensemble d'outils technologiques conçus et gérés par TPSGC (DSTI).

Ligne de télécopie sécuritaire – Ligne de communication chiffrée pour les télécopieurs.

Vérification de la sécurité – Personne qui possède un numéro d'identification de vérification de sécurité de TPSGC (DSICI) au niveau approprié.

Intervenants – Autres membres des organisations de RHDCC, de TPSGC et d'autres ministères de la Couronne ayant un intérêt dans les données et le contenu du portefeuille du PCPE, sa valeur ou sa sécurité.

Ligne TTY- Connexion téléphonique capable de produire du texte.