

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport  
**La modernisation du régime d'aide financière aux études**

**Le projet CONTACT de l'Aide financière : Une réalisation d'envergure au service des étudiants**

La mission de l'Aide financière aux études (AFE), relevant du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, est de favoriser l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante.

Ce régime existe depuis 40 ans. Dans un souci de mieux servir sa clientèle, l'AFE a mis sur pied dans la dernière décennie des comités d'experts formés de membres représentant des étudiants, des parents, des établissements d'enseignement et des institutions financières afin qu'ils lui fassent des recommandations quant à la nature et au fonctionnement du régime.

Une des recommandations principales portait sur la possibilité pour l'étudiant de connaître le montant global de l'aide à laquelle il avait droit ainsi que la répartition des versements avant le début de l'année scolaire. Afin d'y donner suite, il devenait nécessaire pour l'AFE de moderniser son régime.

Pour y parvenir, l'AFE a développé une solution d'affaires sur mesure, de grande portée, conçue pour répondre à la spécificité du programme québécois de prêts et bourses. Le projet CONTACT intègre de façon électronique l'AFE, les étudiants et ses partenaires soit plus de 300 établissements d'enseignement et cinq grandes institutions financières participantes.

CONTACT permet aux étudiants d'échanger en ligne de manière transactionnelle avec l'AFE, de produire leur demande d'aide, d'en suivre le traitement jusqu'au calcul du montant accordé et de pouvoir apporter des changements survenus dans leur situation personnelle. Il rend également possible l'échange de renseignements entre l'AFE et ses partenaires, assurant ainsi le versement de l'aide sur une base mensuelle, automatiquement dans le compte bancaire de l'étudiant.

L'amélioration significative du service, du point de vue de la clientèle étudiante, constitue le point majeur de cette réalisation. La démarche de l'étudiant est simplifiée, le service est accessible en tout temps, la planification budgétaire est facilitée, et les dépôts dans les comptes bancaires se font automatiquement. Cette amélioration significative se

reflète dans la popularité du service. À ce jour, près de 90% des demandes se font par Internet.

Cette popularité du service a des impacts majeurs sur l'organisation, tant au niveau des processus que des économies réalisées. Par exemple, le traitement entièrement automatisé du trois quarts des demandes, la numérisation de plus d'un million de documents et l'allègement des démarches administratives de l'étudiant optimisent considérablement les processus et induisent des économies substantielles.

Ce projet technologique a été structurant pour l'AFE, car la solution s'est développée dans un contexte de modernisation où, en plus des développements technologiques, les paramètres du régime ont été revus, et les relations avec les partenaires scolaires et financiers transformées.

Le projet CONTACT est l'un des premiers projets d'envergure livrés depuis l'instauration en avril 2003 du cadre de la stratégie gouvernementale de gouvernement en ligne. Il est parmi les sites transactionnels les plus complets qui soient. En ce sens, il est précurseur du nouveau portefeuille de services publics et peut servir de modèle pour tous les organismes qui ont pour objectif de mieux servir leur clientèle.

**Source d'information :**

Hélène Lachance

Adjointe au sous-ministre adjoint

Tél. : (418) 646-7994

[Helene.lachance@mels.gouv.qc.ca](mailto:Helene.lachance@mels.gouv.qc.ca)

[www.afe.gouv.qc.ca](http://www.afe.gouv.qc.ca)