Second Session
Thirty-ninth Parliament, 2007-08

SENATE OF CANADA

Proceedings of the Standing Senate Committee on

Banking, Trade and Commerce

Chair:
The Honourable W. DAVID ANGUS

Thursday, April 3, 2008

Issue No. 14

Second meeting on:

Bill S-205, An Act to amend the Bankruptcy and Insolvency Act (student loans)

and

Fourteenth meeting on:

The present state of the domestic and international financial system (bankruptcy and insolvency)

WITNESSES:
(*See back cover*)

Deuxième session de la
trente-neuvième législature, 2007-2008

SÉNAT DU CANADA

Délibérations du Comité sénatorial permanent des

Banques et du commerce

Président :
L'honorable W. DAVID ANGUS

Le jeudi 3 avril 2008

Fascicule n° 14

Deuxième réunion concernant :

Le projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (prêts aux étudiants)

et

Quatorzième réunion concernant :

La situation actuelle du régime financier canadien et international (faillite et insolvabilité)

TÉMOINS :
(*Voir à l'endos*)

45280

THE STANDING SENATE COMMITTEE ON BANKING, TRADE AND COMMERCE

The Honourable W. David Angus, *Chair*

The Honourable Yoine Goldstein, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Biron
Dawson
Eyton
Fox, P.C.
Harb
Jaffer
* Hervieux-Payette, P.C. (or Tardif)
* LeBreton, P.C. (or Comeau)
Moore
Nolin
Ringuette
Tkachuk

*Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The name of the Honourable Senator Meighen substituted for that of the Honourable Senator Gustafson (*April 3, 2008*).

The name of the Honourable Senator Nolin substituted for that of the Honourable Senator Meighen (*April 3, 2008*).

The name of the Honourable Senator Dawson substituted for that of the Honourable Senator Massicotte (*April 3, 2008*).

The name of the Honourable Senator Biron substituted for that of the Honourable Senator Lapointe (*April 3, 2008*).

LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES BANQUES ET DU COMMERCE

Président : L'honorable W. David Angus

Vice-président : L'honorable Yoine Goldstein

et

Les honorables sénateurs :

Biron
Dawson
Eyton
Fox, C.P.
Harb
Jaffer
* Hervieux-Payette, C.P. (ou Tardif)
* LeBreton, C.P. (ou Comeau)
Moore
Nolin
Ringuette
Tkachuk

*Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

Le nom de l'honorable sénateur Meighen est substitué à celui de l'honorable sénateur Gustafson (*le 3 avril 2008*).

Le nom de l'honorable sénateur Nolin est substitué à celui de l'honorable sénateur Meighen (*le 3 avril 2008*).

Le nom de l'honorable sénateur Dawson est substitué à celui de l'honorable sénateur Massicotte (*le 3 avril 2008*).

Le nom de l'honorable sénateur Biron est substitué à celui de l'honorable sénateur Lapointe (*le 3 avril 2008*).

Published by the Senate of Canada

Available from: Public Works and Government Services Canada
Publishing and Depository Services, Ottawa, Ontario K1A 0S5

Also available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Publié par le Sénat du Canada

Disponible auprès des: Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Les Éditions et Services de dépôt, Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Aussi disponible sur internet: http://www.parl.gc.ca

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Thursday, April 3, 2008
(22)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met at 10:50 a.m., this day, in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable W. David Angus, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Angus, Biron, Dawson, De Bané, P.C., Eyton, Goldstein, Jaffer, Moore, Nolin, Ringuette and Tkachuk (11).

Other senator present: The Honourable Senator Gustafson (1).

In attendance: June Dewetering and Philippe Bergevin, Analysts, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the orders of reference adopted by the Senate on March 5, 2008, the committee continued its study of Bill S-205, An Act to amend the Bankruptcy and Insolvency Act (student loans). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 12.*). As well, pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, November 20, 2007, the committee continued its study of the present state of the domestic and international financial system. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 3.*).

WITNESSES:

Human Resources and Social Development Canada (HRSDC):

Rosaline Frith, Special Advisor, Learning Branch.

Resolve Corporation:

Ralph DeJong, Vice-President, Students Loan Operations.

Canada Revenue Agency:

Tony Manconi, Director General, Non-Tax Collections.

Industry Canada:

Roger Charland, Senior Director, Corporate and Insolvency Law Policy and Internal Trade.

Ms. Frith and Mr. Manconi each made a statement and, together with Mr. DeJong and Mr. Charland, answered questions.

At 12:34 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAL

OTTAWA, le jeudi 3 avril 2008
(22)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 10 h 50, dans la salle 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable W. David Angus (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Angus, Biron, Dawson, De Bané, C.P., Eyton, Goldstein, Jaffer, Moore, Nolin, Ringuette et Tkachuk (11).

Autre sénateur présent : L'honorable sénateur Gustafson (1).

Également présents : June Dewetering et Philippe Bergevin, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le 5 mars 2008, le comité poursuit son étude du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (prêts aux étudiants). (*Le texte complet de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 12 des délibérations du comité.*) De plus, conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 20 novembre 2007, le comité poursuit son étude sur la situation actuelle du régime financier canadien et international. (*Le texte complet de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 3 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) :

Rosaline Frith, conseillère spéciale, Direction générale de l'apprentissage.

Resolve Corporation :

Ralph DeJong, vice-président, Opérations des prêts étudiants.

Agence du revenu du Canada :

Tony Manconi, directeur général, Direction du recouvrement non fiscal.

Industrie Canada :

Roger Charland, directeur principal, Politique du droit corporatif, de l'insolvabilité et du commerce intérieur.

Mme Frith et M. Manconi font chacun une déclaration puis, aidés de MM. DeJong et Charland, répondent aux questions.

À 12 h 34, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du comité,

Line Gravel

Clerk of the Committee

EVIDENCE

OTTAWA, Thursday, April 3, 2008

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce, to which was referred Bill S-205, An Act to amend the Bankruptcy and Insolvency Act (student loans), met this day at 10:50 a.m. to give consideration to the bill; and to examine the present state of the domestic and international financial system (bankruptcy and insolvency).

Senator W. David Angus (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Good morning. I call to order this meeting of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce. I am Senator David Angus, from Montreal, Quebec, and I am the chair of the committee.

Today, we will consider a private member's bill sponsored by the deputy chair of the committee, Senator Yoine Goldstein, sitting on my far left. Also here today are Senator Trevor Eyton, from Ontario; Senator David Tkachuk, from Saskatchewan; Senator Pierre Claude Nolin, from Quebec; Senator Pierre De Bané, from Quebec; Senator Pierrette Ringuette, from New Brunswick; Senator Dennis Dawson, from Quebec; Senator Wilfred Moore, from Nova Scotia; and Senator Mobina Jaffer, from British Columbia.

The proceedings today will be televised on CPAC and diffused on the World Wide Web.

[*Translation*]

Bill S-205 amends the Bankruptcy and Insolvency Act (Student Loans).

[*English*]

The bill provides that an order of discharge does not release a bankrupt from any debt in respect of a student loan if the bankruptcy occurred within a period of two years before the bankrupt ceased to be a student and allows for the bankrupt to apply to the court at any time for an order that releases the bankrupt from all or part of the student loan debt or that sets out terms for the repayment thereof or any remaining portion of the debt.

Bill S-205 was reintroduced in the Second Session of the Thirty-ninth Parliament in the same form as it appeared as Bill S-227 in the First Session of this Parliament.

We have before us today, following up on the presentation of the bill by Senator Goldstein before the Easter break, from Human Resources and Social Development Canada, Ms. Rosaline Frith, who also participated in our discussions the last time. She is well known to this committee as the individual who has all the answers on the subject of the Canada Student Loans Program. As well, we will hear from Mr. Ralph DeJong from Resolve Corporation, which is the service provider with respect to the administration of the Canada Student Loans

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le jeudi 3 avril 2008

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, auquel a été renvoyé le projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (prêts aux étudiants), se réunit aujourd'hui à 10 h 50 pour étudier le projet de loi; et pour examiner la situation actuelle du régime financier canadien et international (faillite et insolvabilité).

Le sénateur W. David Angus (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Bonjour. Je déclare ouverte cette séance du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. Je suis le sénateur David Angus, de Montréal, au Québec, et je suis le président du comité.

Aujourd'hui, nous examinerons un projet de loi d'initiative parlementaire parrainé par le vice-président du comité, le sénateur Yoine Goldstein, qui est assis à mon extrême-gauche. Sont également présents aujourd'hui le sénateur Trevor Eyton, de l'Ontario; le sénateur David Tkachuk, de la Saskatchewan; le sénateur Pierre Claude Nolin, du Québec; le sénateur Pierre De Bané, du Québec; le sénateur Pierrette Ringuette, du Nouveau-Brunswick; le sénateur Dennis Dawson, du Québec; le sénateur Wilfred Moore, de Nouvelle-Écosse, et le sénateur Mobina Jaffer, de Colombie-Britannique.

Les délibérations d'aujourd'hui seront télévisées sur le réseau CPAC et diffusées sur l'Internet.

[*Français*]

Le projet de loi S-205 modifie la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (prêts aux étudiants).

[*Traduction*]

Le projet de loi prévoit qu'une ordonnance de libération ne libère pas un failli d'une dette relative à un prêt aux étudiants si celui-ci déclare faillite moins de deux ans après avoir cessé d'être étudiant. Il permet également au failli de demander à tout moment au tribunal de rendre une ordonnance qui le libère de tout ou partie de son prêt étudiant, ou qui prévoit les modalités de remboursement de la dette ou du solde de celle-ci, le cas échéant.

Le projet de loi S-205 a été déposé de nouveau durant la deuxième session de la 39e législature dans la même forme qu'au cours de la première session de cette législature, alors qu'il portait le numéro S-227.

Après avoir entendu le sénateur Goldstein nous faire la présentation du projet de loi avant les vacances de Pâques, nous accueillons aujourd'hui, de Ressources humaines et Développement social Canada, Mme Rosaline Frith, qui a aussi participé à nos discussions la dernière fois. Les membres du comité la connaissent bien à titre de personne qui a réponse à toutes les questions au sujet du Programme canadien de prêts aux étudiants. Nous entendrons également M. Ralph DeJong, de la société Resolve, qui est le fournisseur de services pour

Program. From the Canada Revenue Agency, we will hear from Mr. Tony Manconi, Director General, Non-Tax Collections, who appeared the last time as well. From Industry Canada, we will hear from Mr. Roger Charland, Senior Director, Corporate and Insolvency Law Policy and Internal Trade.

Ms. Frith, please proceed.

Rosaline Frith, Special Advisor, Learning Branch, Human Resources and Social Development Canada: Good morning and thank you for this opportunity to make a few general comments about student loans and bankruptcy and to respond to some of the questions raised at the last committee meeting on March 13, 2008.

As you know, the Canada Student Loans Program provides loans and grants to Canadians and landed immigrants attending a university, college, trade school or vocational school who need help financing their education. In doing so, the Government of Canada attempts to ensure that everyone has the opportunity to develop the knowledge and skills needed to participate in the economy and in society.

Bankruptcy is a drastic measure that student loan borrowers should not be encouraged to use when experiencing difficulty repaying their student loans. In choosing bankruptcy, many borrowers believe they can start over with a clean slate. That is not the case. Bankruptcy can negatively affect a borrower's ability to obtain credit for cars, homes and other purchases. Applications for credit cards or mortgages could be refused, or bankrupts could be forced to pay higher interest rates for years following a bankruptcy.

Bill S-205 could encourage student loan borrowers to attempt to discharge their loans through bankruptcy as they did prior to the introduction of a prohibition on student loan discharge through bankruptcy in 1997. At that time, bankruptcy accounted for over $100 million in costs annually to the program. Student loan borrowers experiencing financial difficulty should be encouraged to use the debt management measures available to them through the Canada Student Loans Program. These measures, which were presented to you in previous meetings, include interest-free periods where no payment is required and possible loan forgiveness.

The program continues looking for ways to improve the existing debt management measures that are available. In Budget 2007, the government committed to reviewing the Canada Student Loans Program. One of the review priorities was to find ways of improving assistance to student loan borrowers experiencing financial difficulty. Budget 2008 announced $74 million over four years to make the Canada Student Loans Program more responsive to the economic circumstances of borrowers by providing greater assistance for

l'administration du Programme canadien de prêts aux étudiants. De l'Agence du revenu du Canada, nous entendrons M. Tony Manconi, directeur général du Recouvrement non fiscal, qui a également comparu la dernière fois. D'Industrie Canada, nous entendrons M. Roger Charland, directeur principal, Politique du droit corporatif, de l'insolvabilité et du commerce intérieur.

Madame Frith, vous avez la parole.

Rosaline Frith, conseillère spéciale, Direction générale de l'apprentissage, Ressources humaines et Développement social Canada : Bonjour. Je vous remercie de l'occasion que vous me donnez d'émettre quelques commentaires généraux sur les prêts étudiants et les faillites étudiantes et de répondre aux questions soulevées lors de la dernière réunion du comité tenue le 13 mars 2008.

Comme vous le savez, le Programme canadien de prêts aux étudiants offre des prêts et des bourses aux Canadiens et aux immigrants reçus qui fréquentent une université, un collège, une école professionnelle ou technique et qui ont besoin d'aide pour financer leurs études. En procédant ainsi, le gouvernement du Canada tente d'assurer que tout un chacun a la possibilité de développer les connaissances et les aptitudes nécessaires pour contribuer à l'économie et à la société.

Faire faillite est une situation dramatique et il ne faudrait pas encourager les étudiants à y recourir lorsqu'ils éprouvent de la difficulté à rembourser leurs prêts étudiants. En choisissant de déclarer faillite, plusieurs étudiants emprunteurs pensent qu'ils pourront recommencer à zéro. Ce n'est pas le cas. En réalité, une faillite peut avoir des répercussions négatives sur la capacité d'emprunt d'une personne qui veut acquérir une automobile, une maison ou tout autre produit de consommation. Les faillis peuvent voir leurs demandes pour des cartes de crédit ou pour un prêt hypothécaire refusées ou avoir à payer un taux d'intérêt plus élevé pendant plusieurs années suivant toute faillite.

Le projet de loi S-205 pourrait encourager les étudiants emprunteurs à se libérer de leurs prêts en déclarant faillite comme ce fût le cas avant 1997, avant l'imposition de l'interdiction de se soustraire aux obligations d'un prêt en faisant faillite. À cette époque, les faillites coûtaient au programme plus de 100 millions de dollars par année. Il faudrait plutôt encourager les étudiants emprunteurs qui éprouvent des difficultés financières à avoir recours aux mesures de gestion de dettes disponibles par l'entremise du Programme canadien de prêts aux étudiants. Ces mesures que nous avons énumérées lors de rencontres antérieures comprennent des périodes exemptes d'intérêts au cours desquelles aucun paiement ne serait requis et possiblement la radiation de la dette.

Le programme continue de chercher des moyens pour améliorer les mesures disponibles en matière de gestion de la dette. Dans son budget 2007, le gouvernement s'est engagé à revoir le Programme canadien de prêts aux étudiants. Une des priorités liées à cet examen était de trouver des façons pour améliorer le soutien aux étudiants emprunteurs qui éprouvaient des difficultés financières. Dans le budget 2008, une somme de 74 millions de dollars étalée sur quatre ans a été consentie pour que le Programme canadien de prêts aux étudiants soit plus

those experiencing difficulty in repaying their loans. The new measures will make payments affordable, and no student borrower would be forced into bankruptcy as a result of a student loan. More details on the improved measures will become available over the coming months.

souple envers les circonstances d'ordre économique qui entourent les emprunteurs en offrant un plus grand soutien à ceux qui éprouvent des difficultés à rembourser leurs prêts. Les nouvelles mesures rendront les paiements abordables afin qu'aucun étudiant emprunteur ne soit obligé de déclarer faillite en raison de son prêt étudiant. Des précisions sur les mesures envisagées seront données dans les mois à venir.

In response to your questions from the March 13 meeting, the department has submitted copies of the latest client satisfaction survey that was conducted between January 24 and February 21, 2007. In addition, we have shared the chapters from our policy and procedures manual related to debt management measures. These are the chapters that we have provided to our service provider, Resolve Corporation, as initial instructions related to debt management. The program also sends implementation and delivery instructions to Resolve Corporation on an as-needed basis. Because these instructions are internal between the program and its service provider, they are not translated into French after each update. We can provide French translations of these documents should the committee desire.

En réponse à vos questions de la réunion du 13 mars, le ministère a présenté des copies du dernier sondage sur la satisfaction de la clientèle, mené entre le 24 janvier et le 21 février 2007. De plus, nous avons transmis les chapitres de notre manuel de politiques et procédures touchant les mesures de gestion de la dette. Ce sont les mêmes chapitres que nous donnons à notre fournisseur de service, Resolve Corporation, à titre d'instructions initiales relatives à la gestion de la dette. Resolve Corporation reçoit également, au besoin, des instructions du programme sur la mise en oeuvre et la livraison de services. Puisque ces instructions sont essentiellement internes, soit entre le programme et son fournisseur de service, elles ne sont pas traduites en français à chaque mise à jour. Nous pouvons fournir une version en français desdits documents si le comité le demande.

The Chair: It would be most helpful to the committee if you could provide all of the information to which you have just referred. Would you agree, Senator Goldstein?

Le président : Ce serait très utile au comité si vous pouviez remettre l'ensemble des documents que vous venez de décrire. Êtes-vous d'accord, sénateur Goldstein?

Senator Goldstein: Yes, it would be helpful.

Le sénateur Goldstein : Oui, ce serait utile.

Ms. Frith: We have sent the documents off to translation, and they will be back shortly. We will submit them as soon as we have them.

Mme Frith : Nous avons envoyé les documents au service de traduction et nous les recevrons bientôt. Nous vous les ferons parvenir dès que nous les aurons.

We have also compiled information on the percentage of students in default and collection. Student loan default rates are calculated on borrowers during the first three years following consolidation of their student loan debt. In the 2003-04 loan year, 153,000 Canada Student Loan borrowers consolidated their Canada Student Loans for an approximate worth of $1.63 billion. That year, 43,600 borrowers defaulted and were transferred to the Canada Revenue Agency for collections, for a total principal value of $330,928,063. The default rate for this cohort was 28 per cent.

Nous avons également compilé des renseignements sur le pourcentage d'étudiants trouvés en défaut et faisant l'objet d'un recouvrement. Le taux de prêts étudiants en défaut est calculé en fonction des emprunteurs au cours des trois premières années suivant la consolidation de leurs dettes d'études. En tout, 153 000 emprunteurs du programme ont consolidé leurs dettes d'études, totalisant environ 1,63 milliard de dollars, au cours de l'année de prêt 2003-2004. Pour la même année, 43 600 emprunteurs ont manqué à leurs obligations et ont vu leur nom transmis à l'Agence du revenu du Canada, chargée du recouvrement d'un montant dont la valeur du principal s'élevait à 330 928 063 $. Le taux d'emprunteurs en défaut pour cette cohorte s'élevait à 28 p. 100.

For this same cohort — students consolidating in 2003-04 — 25 per cent of borrowers took advantage of interest relief that offered them a six-month, interest-free, no-repayment period. Some 2,000 borrowers entered into Debt Reduction in Repayment and had $10 million of their loans forgiven.

Pour cette même cohorte — étudiants procédant à une consolidation en 2003-2004 — 25 p. 100 des emprunteurs ont bénéficié d'une période de paiement, exempte d'intérêt, d'une durée de six mois. Quelque 2 000 emprunteurs ont bénéficié d'une réduction de dette en cours de remboursement et ont vu le programme renoncer à 10 millions de dollars en prêts.

We do not collect information on recipients of the Permanent Disability Benefit by graduation cohort. However, in the 2005-06 loan year, 482 borrowers received this benefit and had more than $5 million of their loans forgiven.

Nous ne recueillons pas de renseignements, par cohorte de diplômés, sur les récipiendaires qui reçoivent une rente d'invalidité permanente. Au cours de l'année de prêt 2005-2006, 482 emprunteurs ont reçu cette allocation et ont vu le programme renoncer à plus de cinq millions de dollars en prêts.

I would like to turn now to any questions you may have for me and the other witnesses at this meeting.

Les témoins de cette rencontre ainsi que moi-même sommes maintenant en mesure de répondre aux questions que vous auriez.

The Chair: Thank you.

I believe Mr. Manconi will address us before we go to questions. Unless I missed it just now, I understand that you have new information. There was an issue about the collection agencies. Perhaps that is what you will tell us. There is a sea change that might make it irrelevant that we bring all these collection agencies before the committee. Mr. Manconi, please proceed.

Tony Manconi, Director General, Non-Tax Collections, Canada Revenue Agency: It is my pleasure to return to this committee to answer any questions you may have regarding collection under the responsibility of the CRA and the use of the private collection agencies. Before commencing with the questions, I would like to inform the committee of a recent development that was associated with the last federal budget in February 2008.

The Government of Canada expressed its commitment to delivering programs and services that are efficient and effective and that respond to the needs of Canadians. To achieve these objectives, the government included a new approach to managing costs, which requires a strategic review of its existing spending on a four-year cycle. The CRA was one of 17 organizations selected to conduct strategic reviews during fiscal year 2007-08. The agencies submitted proposals that would generate savings and allow better delivery of programs and results to Canadians.

As a result of the review, the government made a decision that the CRA will discontinue its use of private collection agencies for the collection of defaulted Canada Student Loans and will assume full responsibility for this function.

I would like to pause for the committee to ask any questions they may have.

The Chair: That is kind of you. It is important information for all of us to know.

It was brought to my attention after the last hearing. Why did we not know about it sooner? We were raising issues about the collection agencies, and now they are to be phased out.

Mr. Manconi: That is a very good question. Following the hearing of the budget on February 26, we required some time to find out what the strategic review results meant in order to interpret the impacts on the agency. It took several weeks to determine that they were focusing on the discontinuation of the private collection agencies. Today, we are able to come here prepared to respond to your questions on that topic.

The Chair: I am pleased to hear that, and I am sure my honourable colleagues are, too. That was a major preoccupation.

Le président : Merci.

Je crois que M. Manconi nous adressera la parole avant que nous passions aux questions. À moins que cela vienne tout juste de m'échapper, je crois savoir que vous avez de nouveaux renseignements à nous communiquer. Il y avait une question portant sur les agences de recouvrement. C'est peut-être de cela que vous allez nous parler. Il y a un changement en profondeur à cause duquel il ne sera peut-être pas pertinent que nous fassions venir devant le comité les représentants de toutes ces agences de recouvrement. Monsieur Manconi, vous avez la parole.

Tony Manconi, directeur général, Direction du recouvrement non fiscal, Agence du revenu du Canada : J'ai le plaisir de revenir devant le comité pour répondre aux questions que vous pourriez avoir au sujet du recouvrement sous la responsabilité de l'ARC et du recours à des agences de recouvrement privées. Avant de répondre aux questions, j'aimerais informer le comité d'un fait récent qui est associé au dernier budget fédéral présenté en février 2008.

Le gouvernement du Canada a exprimé son engagement de mettre en oeuvre des programmes et d'offrir des services qui soient efficients et efficaces et qui répondent aux besoins des Canadiens. Pour atteindre ces objectifs, le gouvernement a adopté une nouvelle approche pour la gestion des coûts, laquelle exige un examen stratégique de ses dépenses existantes sur un cycle de quatre ans. L'ARC a été l'une des 17 organisations choisies pour mener des examens stratégiques durant l'année financière 2007-2008. Les organisations en question ont remis des propositions qui vont réaliser des économies et permettre une meilleure mise en oeuvre des programmes et donner de meilleurs résultats aux Canadiens.

À la suite de cet examen, le gouvernement a pris la décision d'abandonner le recours à des agences de recouvrement privées pour le recouvrement des prêts d'études canadiens en défaut de paiement et d'assumer l'entière responsabilité de cette fonction.

Je suis maintenant prêt à répondre à toute question que vous pourriez avoir.

Le président : C'est très aimable à vous. C'est un renseignement qu'il est important que nous connaissions tous.

L'affaire a été portée à mon attention après notre dernière réunion. Pourquoi ne l'avons-nous pas appris avant? Nous posions des questions sur les agences de recouvrement, et voici maintenant qu'on va les éliminer.

M. Manconi : C'est une très bonne question. Après avoir entendu le discours budgétaire le 26 février, il nous a fallu un certain temps pour analyser les résultats de l'examen stratégique et en interpréter les conséquences pour l'agence. Il a fallu plusieurs semaines pour déterminer que cela débouchait sur l'abandon des agences de recouvrement privées. Aujourd'hui, nous sommes en mesure de répondre à vos questions sur ce sujet.

Le président : Je suis heureux de l'entendre et je suis sûr que mes collègues le sont également. C'était une grande préoccupation.

[*Translation*]

Senator Ringuette: Thank you, Mr. Chair. Mr. Manconi, the information that you are giving us today is very interesting in terms of the private collection agencies and this decision being based on the desire to eliminate some of the cost of the process. What are the savings, at the end of the day, in eliminating the private collection agencies?

Mr. Manconi: We have anticipated savings up to almost $18 million for the next three years.

Senator Ringuette: This is a considerable amount over three years. I congratulate you for this initiative. My second question is for Ms. Frith.

[*English*]

You said in your statement that the new measure will make payment affordable and that no student borrower will be forced into bankruptcy as a result of student loans. How will you achieve that?

Ms. Frith: Today, any student who within the first six months after graduation is unable to acquire employment or has employment at a very low income, depending on the size of their family and where they are living, is able to apply for repayment assistance. However, in the future, as a result of the budget, we would do a calculation when students apply for repayment assistance. They would be required only to make a payment that is affordable.

Therefore, if they are below a certain income level, depending, again, on the size of the family, they might not have to make any payment at all. The government would assume the cost of the interest and the principal for a period of time. Then, every six months, we would look again at their salary levels and discussing it with them. We would conclude what would be an affordable payment.

Under the new plan, students will not have to make any payment at all if they cannot afford to make a payment according to the criteria. The government will continue to assume the full burden of their loans, up to a limited period. This would not go on forever. A point would come when the loans would have been completely paid down and the students would no longer have any obligation.

There should never be any stress on students that would force them into bankruptcy because of someone harassing them for collection or anything else with respect to their student loans.

Senator Ringuette: As you have said and as has been discussed before at this committee, collection harassment is twofold: one from your portion of the student loan administration and the other from the Canada Revenue Agency. You are able to talk about your portion of the student loan collection only.

[*Français*]

Le sénateur Ringuette : Merci, monsieur le président. Monsieur Manconi, l'information que vous nous donnez aujourd'hui est très intéressante au niveau des agences de recouvrement privées, et de voir que cette décision est basée sur l'élimination de certains coûts pour le processus. Quelles sont les économies, en bout de ligne, pour éliminer les agences de recouvrement privées?

M. Manconi : Nous avons prévu de faire une économie allant jusqu'à presque 18 millions de dollars pour les trois prochaines années.

Le sénateur Ringuette : C'est considérable sur trois ans. Je vous félicite de cette initiative. Ma deuxième question s'adresse à Mme Frith.

[*Traduction*]

Vous avez dit dans votre exposé que la nouvelle mesure rendra les paiements abordables et qu'aucun emprunteur étudiant ne sera obligé de déclarer faillite à cause de son prêt étudiant. Comment allez-vous y parvenir?

Mme Frith : Aujourd'hui, tout étudiant qui, dans les six mois après la fin de ses études, est incapable de trouver un emploi ou occupe un emploi très mal rémunéré, selon la taille de sa famille et l'endroit où il habite, peut demander de l'aide pour le remboursement. Cependant, à l'avenir, en conséquence du budget, nous ferons un calcul quand un étudiant demandera de l'aide pour rembourser son prêt. Il sera seulement tenu de faire un paiement abordable.

Par conséquent, si le revenu de l'étudiant est inférieur à un certain niveau, dépendant encore une fois de la taille de sa famille, il n'aura peut-être aucun paiement à faire. Le gouvernement assumerait alors le coût de l'intérêt et du principal pendant un certain temps. Ensuite, tous les six mois, nous réexaminerons le niveau de revenu et en discuterons avec l'étudiant et établirons le montant d'un paiement qui sera abordable.

Aux termes du nouveau régime, les étudiants n'auront aucun paiement à faire s'ils ne peuvent pas se le permettre en fonction de certains critères. Le gouvernement continuera d'assumer intégralement le fardeau du prêt, pendant une période limitée. Cela ne pourra pas durer éternellement. À un moment donné, il faudra que les prêts soient complètement remboursés et que les étudiants soient libérés de toute obligation.

Un étudiant ne devrait jamais être forcé de déclarer faillite parce que quelqu'un le harcèle pour recouvrer son prêt étudiant.

Le sénateur Ringuette : Comme vous l'avez dit et comme nous en avons déjà discuté au comité, le harcèlement pour le recouvrement est double : il vient d'une part de votre administration des prêts aux étudiants, et d'autre part de l'Agence du revenu du Canada. Vous pouvez seulement nous parler de votre propre service de recouvrement des prêts étudiants.

Ms. Frith: That is true. However, I would assume that a student informed about what is available to him or her would not go to collections. He or she would apply for repayment assistance and would stay in repayment assistance for as long as is necessary. A student would never be forced into a default situation.

I cannot imagine who would actually default. You would be defaulting to make a point. You would be doing it because you decided you did not want to apply for repayment assistance. The program being put in place is such that no one would be ever put in a situation where he or she should be defaulting on a student loan.

Senator Ringuette: Therefore, the collection portion that was assigned to Canada Revenue Agency should not reoccur. Is that what you are saying?

Ms. Frith: We are hoping that over time we will have fewer people falling into default. Our goal is to eliminate defaults.

Senator Ringuette: In another line of questioning, and your statement highlights this potential issue, how many francophone students are we serving? I would imagine that it is about the same proportion as the French-speaking population, which is about 30 per cent.

[*Translation*]

Ms. Frith: That would be the percentage outside Quebec.

[*English*]

Senator Ringuette: You would have about 10 per cent.

The Chair: Let the record show that Ms. Frith gave an affirmative expression.

Senator Ringuette: Mr. DeJong, how many of your 800 or so employees would be able to communicate with the French-speaking portion of your clientele?

Ralph DeJong, Vice-President, Students Loan Operations, Resolve Corporation: From a servicing perspective, the administration portion, approximately 450 employees are front-line servicing to our borrowers. We have a full-time complement of approximately 48 to 50 full-time, bilingual people who are servicing, with another 25 people who are not servicing.

Senator Ringuette: In your statement, Ms. Frith, you said that the program also sends implementation and delivery instructions to Resolve Corporation on an as-needed basis. Because these instructions are internal between a program and its service provider, they are not translated into French. Am I to assume that the people in Resolve Corporation who are assigned to deal with your francophone clientele would not have access to the French instructions so that they can converse in French with that clientele about the steps that can be taken?

Mme Frith : C'est vrai. Cependant, je suppose qu'un étudiant qui est au courant des services disponibles ne serait pas visé par le service de recouvrement. Il demanderait de l'aide pour le remboursement de son prêt et continuerait de recevoir cette aide aussi longtemps que nécessaire. Un étudiant ne doit jamais être forcé de se retrouver en défaut de paiement.

Je ne peux pas imaginer qui se retrouverait ainsi en défaut. Il faudrait le faire exprès. Il faudrait qu'un étudiant décide délibérément de ne pas demander l'aide au remboursement. Le programme que nous mettons en place est tel que personne ne serait jamais placé dans une situation telle qu'il ou elle se retrouverait en situation de défaut de paiement d'un prêt étudiant.

Le sénateur Ringuette : Par conséquent, le service de recouvrement qui était confié à l'Agence du revenu du Canada ne devrait plus intervenir. C'est bien ce que vous dites?

Mme Frith : Nous espérons qu'avec le temps, nous aurons moins de gens qui se retrouveront en défaut de paiement. Notre objectif est d'éliminer les défauts.

Le sénateur Ringuette : Changement de sujet, votre exposé fait ressortir un problème potentiel : combien d'étudiants francophones servons-nous? J'imagine que la proportion est à peu près la même que celle de la population francophone, c'est-à-dire environ 30 p. 100.

[*Français*]

Mme Frith : Ce serait le pourcentage hors Québec.

[*Traduction*]

Le sénateur Ringuette : Le pourcentage serait d'environ 10 p. 100.

Le président : Qu'il soit indiqué au compte rendu que Mme Frith a hoché la tête dans l'affirmative.

Le sénateur Ringuette : Monsieur DeJong, combien de vos quelque 800 employés peuvent communiquer avec les francophones qui font partie de votre clientèle?

Ralph DeJong, vice-président, Opérations des prêts étudiants, Resolve Corporation : Du point de vue des services, pour la partie administrative, environ 450 employés donnent des services de première ligne à nos emprunteurs. Nous avons un effectif d'environ 48 à 50 employés bilingues à plein temps qui donnent des services, et 25 autres qui ne fournissent pas de services.

Le sénateur Ringuette : Dans votre exposé, madame Frith, vous avez dit que le programme envoie aussi des instructions à la Resolve Corporation, au besoin, pour la mise en oeuvre et la prestation des services. Comme ces instructions sont des documents internes entre le programme et son fournisseur de services, elles ne sont pas traduites en français. Dois-je comprendre que les employés de la société Resolve qui doivent traiter avec votre clientèle francophone n'ont pas accès aux instructions en français, pour qu'ils puissent converser en français avec cette clientèle au sujet des mesures qui peuvent être prises?

Mr. DeJong: The correspondence between our employees and our French-speaking borrowers is fully bilingual. When information is sent to a borrower, such as instructions on how to fill out an interest relief form, it is fully bilingual. Our customer service relationship person is able to see online all of the correspondence sent to that borrower, and it would all be in French.

All of our agents are bilingual. We have bilingual knowledge-based systems that allow us, when a borrower is having a conversation, to have access to data in French. It is a fully bilingual centre from processing through to service through to repayment counselling.

As part of the programs commitment, Resolve Corporation's French-language service levels are monitored to ensure that we actually support and report service levels for our French-speaking borrowers separately; we are made sure to keep those levels consistent throughout the organization. There is a consistent approach across all borrowers in that regard.

Senator Jaffer: I am interested in knowing a bit more about Resolve Corporation, Mr. DeJong. You are a separate corporation, as I understand.

Mr. DeJong: Correct.

Senator Jaffer: I am not trying to be rude about this, but to whom are you accountable? To Ms. Frith?

Mr. DeJong: Yes. Resolve Corporation's accountability is to Ms. Frith.

Senator Jaffer: Ms. Frith, the complaints that I hear are from two or three types of people. One is people who made a career choice or course choice that does not immediately get them a job, and that leads to challenges. It is easier to repay a loan if you are becoming a doctor than it is for some other courses.

I do not have statistics on this, but I am told that the group that suffers the most is women. Do you track statistics on default by gender?

Ms. Frith: We do know our statistics on default by gender. I can tell you that the majority of our repayment problems are not with women. Therefore, you can conclude that they are with men, and younger men in particular.

I would not be surprised if you were receiving calls from single parents, simply because often it is more difficult for single parents to find employment and to be able to manage. Again, while they are students, we have programs in place very much targeted to help people in those situations. When they are in repayment, we take into consideration the fact that they are single

M. DeJong : La correspondance entre nos employés et nos emprunteurs francophones est tout à fait bilingue. Quand des renseignements sont envoyés à un emprunteur, par exemple des instructions sur la manière de remplir un formulaire de demande d'aide, tous les documents sont bilingues. Notre employé chargé des relations et des services à la clientèle peut prendre connaissance en ligne de toute la correspondance envoyée à l'emprunteur et cette correspondance est entièrement en français.

Tous nos agents sont bilingues. Nous avons des systèmes à base de connaissances qui sont bilingues et qui nous permettent, quand un emprunteur a une conversation, d'avoir accès aux données en français. C'est un centre entièrement bilingue depuis le traitement des dossiers jusqu'aux services, en passant par les conseils pour le remboursement.

Dans le cadre de l'engagement que nous prenons pour la qualité des programmes, les services en langue française de la société Resolve sont contrôlés pour nous assurer que nous appuyons et faisons rapport séparément sur les niveaux de service à nos emprunteurs francophones; nous veillons à ce que ces niveaux soient uniformes dans l'ensemble de l'organisation. Nous adoptons une approche uniforme pour tous les emprunteurs à cet égard.

Le sénateur Jaffer : Je voudrais en savoir un peu plus sur la société Resolve, monsieur DeJong. Si je comprends bien, vous êtes une entité séparée.

M. DeJong : C'est exact.

Le sénateur Jaffer : Je ne veux pas être impolie, mais à qui rendez-vous des comptes? À Mme Frith?

M. DeJong : Oui. La société Resolve relève de Mme Frith.

Le sénateur Jaffer : Madame Frith, les plaintes que je reçois émanent de deux ou trois catégories de personnes. Il y a d'abord les gens qui ont fait un choix de carrière ou de cours qui ne leur donne pas immédiatement un emploi, ce qui cause des difficultés. C'est plus facile de rembourser un prêt pour quelqu'un qui est devenu médecin que pour quelqu'un qui a étudié dans un autre domaine.

Je n'ai pas de statistiques là-dessus, mais on me dit que le groupe qui a les plus grandes difficultés, ce sont les femmes. Avez-vous des statistiques sur les défauts de paiement selon le sexe?

Mme Frith : Nous avons des statistiques sur les défauts de paiement selon le sexe. Je peux vous dire que la majorité de nos problèmes de remboursement ne viennent pas des femmes. Par conséquent, vous pouvez en conclure que ce sont plutôt les hommes, en particulier les jeunes hommes.

Cela ne m'étonnerait pas que vous receviez des appels de chefs de famille monoparentale, simplement parce que c'est souvent plus difficile pour les parents seuls de trouver un emploi et de s'en sortir. Et nous avons des programmes qui ciblent justement les étudiants qui sont dans cette situation pour les aider. Au moment du remboursement, nous tenons compte du fait que ce sont des

parents with a child or more than one child, and calculations are made to try to reduce their payment level to something more affordable or to an interest-free period, if necessary.

Senator Jaffer: You put your finger on it. Single parents is an issue, and I am glad you mentioned that.

You said that there is no reason for people to default, except to make a point. Do I understand from that statement, and I hope I quoted you properly, that the debt repayment is set up in such a way that there should be no issue on defaulting? Is that what you meant?

Ms. Frith: I believe that the changes the government has committed to in Budget 2008 will, in the future, result in a much improved repayment assistance plan that will help individuals deal with their debt in an affordable way and over a specified period of time. Therefore, you know that when you graduate, if you are having a legitimate difficulty making payments and you can show us your revenue and the number of people in your family, we can do a cost calculation and tell you, "You could afford to make this amount of payment."

However, if we were to calculate how much you should really be paying to pay off your loan within the maximum of 15 years, your payment would be much higher. Through this new program, the government would offset the amount of money that you have to pay so that you, the student with an affordability problem, would be able to pay an affordable and reasonable amount and the government would pay the rest. You would be contributing, and over time your loan would be paid off.

If you could not afford to make a payment at all, that would also be taken into consideration. If you were a person with a permanent disability, you could then go directly either to loan forgiveness or to an even more specialized loan repayment plan to help you.

In that way, the only people I can envisage who would default would be people who choose to default. I say that because I know of a case where someone is choosing to default to make a statement.

Senator Jaffer: Very few people would do that.

Ms. Frith: Very few. There are also people who have many other debts that we do not know of. They feel that those are priorities and they choose not to pay the affordable payment, in which case they would default.

This is a generous and compassionate program that should result in a very small number of people defaulting, if any.

parents seuls qui ont un enfant ou plus qu'un enfant, et nous faisons des calculs pour essayer de réduire leur paiement pour qu'il soit plus abordable, ou bien nous leur accordons une période sans intérêt, au besoin.

Le sénateur Jaffer : Vous avez mis le doigt sur le problème. Les parents seuls sont effectivement un problème et je suis content que vous l'ayez mentionné.

Vous avez dit qu'il n'y a aucune raison de se retrouver en défaut de paiement, sinon d'essayer de prouver quelque chose. Dois-je comprendre de cette déclaration — j'espère vous avoir bien cité — que le remboursement de la dette est établi de telle manière qu'il ne devrait y avoir aucun défaut de paiement? C'est ce que vous voulez dire?

Mme Frith : Je crois que les changements que le gouvernement s'est engagé à apporter dans le Budget 2008 déboucheront à l'avenir sur un programme d'aide au remboursement très amélioré qui aidera les gens à rembourser leur dette par des paiements abordables sur une période déterminée. Ainsi, vous saurez qu'à la fin de vos études, si vous avez des difficultés légitimes à faire vos paiements et si vous pouvez nous prouver votre revenu et le nombre de personnes dans votre famille, nous pouvons faire un calcul et vous dire : « Vous pouvez vous permettre de payer tel montant. »

Cependant, si nous devions calculer combien vous devriez vraiment payer pour rembourser votre prêt dans le délai maximum de 15 ans, votre paiement serait beaucoup plus élevé. Grâce à ce nouveau programme, le gouvernement réduirait le montant que vous devez payer pour que vous, l'étudiant ayant un problème financier, soyez en mesure de payer un montant abordable et raisonnable, le gouvernement payant le reste. Vous feriez des paiements et, avec le temps, votre prêt finirait par être remboursé.

Si vous ne pouvez pas vous permettre de faire le moindre paiement, nous en tiendrons également compte. Si vous êtes une personne souffrant d'une invalidité permanente, vous pourriez alors vous adresser directement soit au programme de radiation des prêts, soit à un plan de remboursement encore plus spécialisé qui vous viendrait en aide.

De cette manière, les seules personnes qui seraient en défaut de paiement, à mon sens, seraient des gens qui choisiraient de le faire. Je dis cela parce que je connais le cas d'une personne qui choisit délibérément de ne pas rembourser pour faire passer un message.

Le sénateur Jaffer : Très peu de gens feraient une chose pareille.

Mme Frith : Très peu. Il y a aussi des gens qui ont beaucoup d'autres dettes dont nous ne sommes pas au courant. Ils estiment que celles-ci sont prioritaires et choisissent de ne pas faire le paiement abordable, se retrouvant en défaut de paiement.

C'est un programme généreux et marqué par la compassion qui entraînera un très petit nombre de gens qui seront en défaut, ou même aucun.

Senator Jaffer: I do not know who can answer this. In listening to the witnesses, I am still having difficulty understanding the profile of the person who defaults.

Ms. Frith: Today?

Senator Jaffer: Yes.

Ms. Frith: We have a group of people. We have what I would call early defaulters, who are young and male, and who have incurred probably all kinds of other debt, such as for cars. They sometimes choose not to make payments. That is why, with Resolve Corporation, our service provider, we have put in place a program to contact people very early on when they miss a single payment and try to get them back on track in order to reduce the likelihood of default.

What we are living through and what you are trying to address are the past cases more than future cases. In the past, many more people defaulted. We have brought that number down considerably by targeting our high risk default group and ensuring that we are in touch with those borrowers. We tell them what programs are available to them, how we can help them, how they might want to extend their period and lower the amount they have to pay, and other things we can help them with to keep them out of default.

I am sure my colleague from CRA will tell you that we are doing a fairly good job, because we are not sending as many people to collections as was forecast in the past. Now we are starting to forecast lower and lower numbers of defaults. We are hoping that in the future we will have our default figure down to less than 12 per cent. That will make a huge difference.

Then there are people who are in chronic situations of low income. For whatever reason, they do not take advantage of the repayment programs in place. Here too the program is making many new efforts to try to share information to ensure that those individuals know what programs exist and how to avoid default.

The Chair: Two more senators have arrived that I would like to introduce: Senator Gustafson, from Saskatchewan; and Senator Biron, from Quebec.

Senator Moore: Ms. Frith, in your presentation you provided numbers for 2003-04. Are there more current numbers?

Ms. Frith: The reason I provided 2003-04 is that we do a three-year cohort. The students had to have graduated in 2003-04, and then we count the data for 2004-05, 2005-06 and 2006-07. That would be the most recent cohort for which I have actual default data. Any other data I have would be forecasted and not actual, because I have not got the three years of information.

Le sénateur Jaffer : J'ignore qui peut répondre à ma question. En écoutant les témoins, j'ai encore de la difficulté à comprendre qui sont les gens qui sont en défaut de paiement.

Mme Frith : Aujourd'hui?

Le sénateur Jaffer : Oui.

Mme Frith : Nous avons un groupe de gens. Nous avons ce que j'appellerais les défaillants précoces; ce sont des hommes jeunes qui ont probablement accumulé une foule d'autres dettes, par exemple pour des voitures. Ils choisissent parfois de ne pas faire leurs paiements. C'est pourquoi, avec la société Resolve, notre fournisseur de services, nous avons mis en place un programme pour communiquer avec les gens dès le début, dès qu'ils ratent un seul paiement, pour essayer de les faire rentrer dans l'ordre et de réduire ainsi la probabilité des défauts de paiement.

Le problème que nous avons et auquel vous faites allusion est constitué par les anciens dossiers plutôt que les futurs dossiers. Dans le passé, beaucoup plus de gens étaient en défaut. Nous avons réduit considérablement ce nombre en ciblant notre groupe à risque élevé et en veillant à rester en contact avec ces emprunteurs. Nous leur disons quels programmes sont disponibles pour les aider, comment ils pourraient prolonger leur remboursement et diminuer les montants à payer, et nous leur donnons d'autres conseils pour les aider à ne pas se retrouver en défaut de paiement.

Je suis sûre que mon collègue de l'ARC vous dira que nous faisons de l'assez bon travail, parce que nous n'envoyons pas autant de gens au service de recouvrement que dans le passé. Aujourd'hui, nous commençons à réduire de plus en plus nos prévisions quant au nombre de défaillants. Nous espérons qu'à l'avenir, notre chiffre sera inférieur à 12 p. 100. Cela fera une énorme différence.

Il y a ensuite les gens qui sont dans une situation de faible revenu chronique. Pour quelque raison que ce soit, ils ne tirent pas profit des programmes de remboursement qui sont en place. Dans ce cas également, le programme déploie beaucoup de nouveaux efforts pour essayer de diffuser des renseignements et de faire en sorte que ces gens-là sachent quels programmes existent et comment ils peuvent éviter d'être en défaut de paiement.

Le président : Je voudrais vous présenter deux autres sénateurs qui sont arrivés : le sénateur Gustafson, de la Saskatchewan; et le sénateur Biron du Québec.

Le sénateur Moore : Madame Frith, dans votre exposé, vous avez donné des chiffres pour 2003-2004. Y a-t-il des chiffres plus récents?

Mme Frith : La raison pour laquelle j'ai donné les chiffres de 2003-2004, c'est que nous faisons une cohorte de trois ans. Les étudiants doivent avoir terminé leurs études en 2003-2004, et nous compilons ensuite les données pour 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007. C'est la plus récente cohorte pour laquelle j'ai des données réelles quant au nombre de défauts. Si je vous donnais d'autres données, ce serait des prévisions et non pas des chiffres réels, parce que je n'ai pas encore les renseignements sur trois ans.

Senator Moore: The 2003-04 data is for students who entered university that year and borrowed?

Ms. Frith: No, the data is for students who graduated in that year. Next year, I will have a three-year set of data that applies to the students who graduated in 2004-05, and I will have a brand new default rate that I will apply to the 2004-05 cohort.

Senator Moore: You mentioned that from that cohort, 25 per cent — 11,000 students, roughly — took advantage of the interest relief, and 2,000 entered into the debt reduction program and had $10 million of their loans forgiven. That adds up to 13,000 students out of a total of 43,600 who defaulted. Did the other 30,000 go bankrupt?

Ms. Frith: Yes.

Senator Moore: Then 11,000 students obtained interest relief.

Ms. Frith: No. The 25 per cent of borrowers who got interest relief would have been 25 per cent out of the 153,000 who graduated; 43,600 defaulted.

Senator Moore: That throws off my thinking. In your remarks, I guess you wave the caution flag about people going bankrupt and how it could impact their ability to obtain credit down the road. You say that the bill could encourage student loan borrowers to attempt to discharge their loans. Why do you say that? Did some experience cause this to happen? We know the experience up to 1997. We know a period was extended to 10 years, and that seemed to cause the student bankruptcies to dry up quite a bit and reduce in numbers. Do you advocate that we continue with that?

Ms. Frith: Our experience in 1996-97 was that we were at $100 million in annual losses to the program from students declaring bankruptcy. When we went to a two-year restriction for a very short period of time, it did not impact on those kinds of losses to the program. When we went to the 10 years, we went from $100 million to approximately $25 million in losses due to bankruptcy.

Going to 10 years had a significant impact on the number of students declaring bankruptcies. It also reduced our losses as a result of bankruptcies by 75 per cent.

The current system has debt management measures in place for students such that there is no reason for them to declare bankruptcy because of a student loan. We are afraid that students would choose simply to declare bankruptcy for the sake of getting rid of their student loan, as they were doing prior to 1998.

Senator Moore: You may have heard me ask this before. When we reviewed the statute in 2003-04, the evidence clearly indicated that five years would be an appropriate time period.

Le sénateur Moore : Les données de 2003-2004 s'appliquent aux étudiants qui sont entrés à l'université cette année-là et ont emprunté?

Mme Frith : Non, les données s'appliquent aux étudiants qui ont terminé leurs études cette année-là. L'année prochaine, j'aurai des données sur trois ans s'appliquant aux étudiants qui ont terminé leurs études en 2004-2005, et j'aurai alors un tout nouveau taux de défaillants que j'appliquerai à la cohorte de 2004-2005.

Le sénateur Moore : Vous avez dit que dans cette cohorte, 25 p. 100 — environ 11 000 étudiants — ont bénéficié d'une période de paiement sans intérêt et 2 000 ont bénéficié d'une réduction de dette, 10 millions de dollars de prêts étant radiés. Cela donne un total de 13 000 étudiants sur un grand total de 43 600 qui étaient en défaut. Les 30 000 autres ont-ils fait faillite?

Mme Frith : Oui.

Le sénateur Moore : Donc, 11 000 étudiants ont obtenu un allégement des intérêts.

Mme Frith : Non. Les 25 p. 100 d'emprunteurs qui ont bénéficié d'une aide au chapitre des intérêts sont 25 p. 100 des 153 000 qui ont terminé leurs études; 43 600 ont été en défaut de paiement.

Le sénateur Moore : Je ne sais plus quoi penser. Dans votre allocution, je suppose que vous avez sonné l'alarme au sujet des gens qui font faillite en disant que cela pourrait les empêcher d'obtenir du crédit par la suite. Vous avez dit que le projet de loi encouragerait les étudiants emprunteurs à s'efforcer de rembourser leurs prêts. Pourquoi dites-vous cela? Est-ce qu'une expérience particulière a causé ce changement? Nous savons ce qui s'est passé jusqu'en 1997. Nous savons qu'on a prolongé à dix ans la période et que cela a semblé réduire radicalement le nombre d'étudiants qui faisaient faillite. Préconisez-vous de continuer dans cette voie?

Mme Frith : En 1996-1997, notre expérience a été la suivante : le programme subissait une perte annuelle de 100 millions de dollars à cause des étudiants qui déclaraient faillite. Quand nous sommes passés pendant très peu de temps à une période de deux ans, cela n'a pas eu d'incidence sur ces pertes subies par le programme. Quand nous sommes passés à dix ans, nos pertes causées par les faillites sont passées de 100 millions de dollars à environ 25 millions de dollars.

L'adoption d'une période de dix ans a eu une incidence considérable sur le nombre d'étudiants qui déclarent faillite. Cela a aussi réduit nos pertes résultant des faillites de 75 p. 100.

Le système actuel comporte des mesures de gestion de la dette pour les étudiants, de manière qu'il n'y a aucune raison de déclarer faillite à cause d'un prêt étudiant. Nous craignons que les étudiants choisissent simplement de déclarer faillite pour se débarrasser de leur prêt étudiant, comme ils le faisaient avant 1998.

Le sénateur Moore : Vous m'avez peut-être déjà entendu poser cette question. Quand nous avons révisé la loi en 2003-2004, les faits indiquaient clairement que cinq ans serait une période

The credit rating people, the banks and anyone who was involved in it told us that. It may have included your department, as well.

What is your feeling about that period as opposed to the two years in the bill?

Ms. Frith: The current Chapter 36 will have us at seven years and five years: seven years for a regular situation and five years for a hardship situation.

The Chair: When you are talking about Chapter 36, are you referring to Bill C-12?

Ms. Frith: Yes. Our reasoning for the seven years is straightforward. When we look at the kinds of incomes that students are earning after they graduate from post-secondary education, we can easily see that their incomes are increasing slowly for the first two to three years. They do not necessarily have a really big increase until year five.

We have always said that if you ensure that there is the possibility for complete interest relief and no payments on their principal during the first five years, you are eliminating the burden on the students who have that lower income for that period. Generally at that point, they are able to start to make payments because their incomes have increased sufficiently and there is no longer a burden.

The seven years, under the current plan, accounts for the two years following that five-year period when no payment was necessarily required. They would then actually have the government help reduce the level of the principal. Therefore the government was now lowering the principal for them and therefore lowering the level of payment for them. At the time, it was felt that the seven years would be a sufficient indicator of whether someone really had a problem; that problem would kick in only after a seven-year period.

The program is able to help students effectively for a minimum of seven years, from our perspective. That coincides with the bankruptcy rule that after seven years, they could have their loan discharged.

Senator Moore: Therefore, seven years is there because things will become stabilized in that period of work experience for a person who is having difficulty. You do not think that would happen within five years?

Ms. Frith: In essence, we said that the first group to stabilize will be within the five years. However, some people may take a bit longer. Therefore, we have additional assistance in place to cover them all the way out to the seven years.

Under Budget 2008, you will not even have that artificial five years or seven years. In essence, the repayment assistance measures will apply for them throughout. They are never being forced to make more than an affordable payment from the beginning and all the way through.

appropriée. Les spécialistes du crédit, les banques et tous les intéressés nous l'ont dit. Cela comprenait peut-être également les gens de votre propre ministère.

Que pensez-vous de cette période, au lieu des deux ans prévus dans le projet de loi?

Mme Frith : À l'heure actuelle, le chapitre 36 prévoit des périodes de sept ans et cinq ans : sept ans pour une situation ordinaire et cinq ans en cas de difficulté.

Le président : Quand vous parlez du chapitre 36, faites-vous allusion au projet de loi C-12?

Mme Frith : Oui. Notre raisonnement au sujet des sept ans est simple. Quand on examine les revenus que les étudiants gagnent après avoir terminé leurs études postsecondaires, on constate facilement que leur revenu augmente lentement pendant les deux ou trois premières années. Ils n'ont pas nécessairement d'augmentation vraiment importante avant la cinquième année.

Nous avons toujours dit que s'il était possible d'exempter complètement l'emprunteur des intérêts et des paiements sur le principal pendant les cinq premières années, on éliminerait le fardeau de l'endettement pour les étudiants qui ont de faibles revenus pendant cette période. Généralement, à ce moment-là, ils sont en mesure de commencer à rembourser parce que leur revenu a augmenté suffisamment et que ce n'est plus un fardeau.

La période de sept ans, dans le régime actuel, tient compte des deux années suivant cette période de cinq ans pendant lesquelles aucun paiement n'était nécessairement exigé. Ensuite, le gouvernement interviendrait pour aider à réduire le montant du principal. Par conséquent, le gouvernement diminue maintenant le principal et donc le montant des paiements. À l'époque, on estimait que sept ans serait un indicateur suffisant et que l'on saurait alors si une personne éprouvait vraiment des problèmes; ces problèmes interviendraient seulement après une période de sept ans.

Le programme peut aider les étudiants de manière efficace pendant au minimum sept ans, de notre point de vue. Cela coïncide avec la règle sur les faillites stipulant qu'après sept ans, le prêt peut être radié.

Le sénateur Moore : La période de sept ans correspond donc au moment où la situation sera stabilisée en terme d'expérience de travail pour une personne qui éprouve des difficultés. Vous ne croyez pas que cela pourrait se produire en cinq ans?

Mme Frith : Essentiellement, nous avons dit que le premier groupe à atteindre la stabilité le fera en cinq ans. Cependant, pour certains, cela pourrait prendre plus de temps. Nous avons donc mis en place une aide additionnelle pour les soutenir pendant une période pouvant atteindre sept ans.

Aux termes des mesures annoncées dans le Budget 2008, on n'aura même pas ces périodes artificielles de cinq ans ou sept ans. Essentiellement, les mesures d'aide au remboursement s'appliqueront aux emprunteurs tout au long du remboursement. Ils ne seront jamais forcés de faire plus qu'un montant abordable, depuis le début et jusqu'au remboursement complet.

Senator Moore: Mr. Manconi, you said in your remarks that the CRA will discontinue use of private collection agencies. There was a policy in the budget. When was that action formally announced? The chair asked about that earlier, and I thought it was a good question.

Mr. Manconi: The announcement came on February 26, 2008, the day of the budget.

Senator Moore: The policy was in the budget. Was that all?

Mr. Manconi: Yes. That was the announcement on that day. We were here the day after.

Senator Moore: You did not mention it at the time.

Mr. Manconi: We found out that morning that the announcement was in the budget, and as I mentioned, we needed time to determine the impacts.

Senator Moore: Your agency will now assume responsibility for collection. If a student is in difficulty, Ms. Frith's program takes that on and then a student is referred to your service provider, Resolve Corporation?

Ms. Frith: Not quite.

Senator Moore: Tell me how that flows.

Ms. Frith: It is pretty straightforward. Our service provider manages all of the files for us.

Senator Moore: The good ones and the bad ones?

Ms. Frith: Yes, all the files. The students graduate; they have their post-secondary end date. From that end date, there is a six-month period where they do not have to make any payments, but interest starts to accrue. They receive a letter saying that they are into repayment now.

Senator Moore: Interest is running but there is no payment for six months.

Ms. Frith: That is right. The letter states that on such-and-such a date you will have to make your first payment, and the letter will tell you what your first payment should be based on a calculation of a ten-year amortization of your loan.

Senator Moore: Who sends out the notice?

Ms. Frith: The notice will be sent by Resolve Corporation, and then the students will write cheques back to Resolve Corporation. Students in integrated provinces write one cheque for both the province and the federal government, and the money is divvied up.

That is done in a straightforward way. The student is supposed to sign a form saying that they acknowledge that they have this loan, that they will pay it back and that they agree to the terms set out in it.

Le sénateur Moore : Monsieur Manconi, vous avez dit dans votre allocution que l'ARC va abandonner le recours à des agences de recouvrement privées. Une politique a été annoncée dans le budget. Quand cette mesure a-t-elle été annoncée officiellement? Le président a posé la question tout à l'heure et il m'a semblé que c'était une bonne question.

M. Manconi : L'annonce a été faite le 26 février 2008, le jour du budget.

Le sénateur Moore : La politique était dans le budget. C'est tout?

M. Manconi : Oui. C'est ce qu'on a annoncé ce jour-là. Nous avons témoigné ici même le lendemain.

Le sénateur Moore : Vous ne l'avez pas mentionné à ce moment-là.

M. Manconi : Nous avons constaté ce matin-là que l'annonce était contenue dans le budget et, comme je l'ai dit, il nous fallait du temps pour en déterminer les conséquences.

Le sénateur Moore : Votre agence va maintenant assumer la responsabilité du recouvrement. Si un étudiant est en difficulté, le programme de Mme Frith s'en occupe, après quoi un étudiant est renvoyé à votre fournisseur de services, la société Resolve?

Mme Frith : Pas tout à fait.

Le sénateur Moore : Alors dites-moi comment cela fonctionne.

Mme Frith : C'est assez simple. Notre fournisseur de services gère l'ensemble des dossiers pour nous.

Le sénateur Moore : Les bons et les mauvais?

Mme Frith : Oui, tous les dossiers. L'étudiant obtient son diplôme; il termine ses études postsecondaires. À partir de cette date, il y a une période de six mois durant laquelle il n'a pas à faire le moindre paiement, mais les intérêts commencent à s'accumuler. Il reçoit une lettre disant qu'il doit maintenant commencer à rembourser.

Le sénateur Moore : L'intérêt s'accumule, mais il n'y a aucun paiement pendant six mois.

Mme Frith : C'est bien cela. La lettre dit qu'à telle ou telle date, vous devrez faire votre premier paiement, et dans la lettre, on précise quel est le montant du premier paiement, selon un calcul pour un amortissement du prêt en dix ans.

Le sénateur Moore : Qui envoie l'avis?

Mme Frith : L'avis est envoyé par la société Resolve, après quoi l'étudiant envoie un chèque à la société. Les étudiants qui habitent dans les provinces où le système est intégré envoient un seul chèque pour la province et le gouvernement fédéral et l'argent est ensuite divisé entre les deux.

Cela se fait de manière très simple. L'étudiant est censé signer un formulaire dans lequel il reconnaît avoir contracté un prêt de tel montant et s'engage à le rembourser selon les modalités énoncées.

Senator Moore: Is that consistent with the original loan documents that they signed?

Ms. Frith: Yes. The other option is to call and tell us that they have a problem and that there is no way that they can make payments at that level. They may ask for an extension of the term. Instead of the term being ten years, it can be 15 years; or borrowers can come in and tell us that they do not have jobs at all and that they cannot make that first payment, and they seek advice.

Resolve Corporation is supposed to be paid according to client satisfaction and according to keeping the default rate down. It is in their best interest to get those students into interest relief or to find some other way of helping them. Their attitude is based on helping each student borrower find the best solution for repaying his or her loan. There could be a change of terms. You might get a student who does not sign or send anything in, and the first month passes without payment. Therefore, they are now 30 days in arrears. Resolve Corporation's client services kick in; the corporation will contact the student to explain both the consequences of not making payments and what programs are available and to find out if the student is in trouble and unable to make payments.

We send students in arrears letters; we follow up after 30 days, 60 days, 90 days. They are not considered to be in default until they have been in arrears for 270 consecutive days. At that point, we transfer the file to CRA.

Senator Moore: In the past, CRA would send the file to the Department of Justice, who would send it to a collection agency. Is that what you said before?

Mr. Manconi: That is part of the cycle.

Senator Moore: Now, that is no longer the cycle. It goes to you, and your office will try to collect the money from the student.

Mr. Manconi: Today, when the program detects a defaulted account, our internal collectors attempt to collect the debt. Following a certain number of attempts, they will forward it to the private collection agency to continue collection attempts. When required, we use the services of the Department of Justice.

Senator Moore: You sue the defaulter.

Mr. Manconi: Yes. However, that is the responsibility of the CRA, not the private collection agencies.

Senator Moore: Now that collection agency is gone.

Mr. Manconi: Correct. In the future, the accounts will remain internally at CRA forever, and we will manage the account from A to Z.

Le sénateur Moore : Cela correspond-il aux dispositions énoncées dans les documents signés à l'origine pour obtenir le prêt?

Mme Frith : Oui. L'autre option pour l'étudiant consiste à nous téléphoner pour nous dire qu'il a un problème et qu'il lui est impossible de faire de tels paiements. Il peut alors demander une prolongation de la période d'amortissement. Au lieu de 10 ans, celle-ci peut-être de 15 ans; ou bien les emprunteurs peuvent venir nous dire qu'ils n'ont aucun emploi et qu'il leur est impossible de faire ce premier paiement, et ils demandent alors conseil.

La société Resolve est censée être rémunérée en fonction de la satisfaction des clients et d'un faible taux de défaillance. Il est dans son intérêt de faire en sorte que les étudiants en difficulté obtiennent une exemption d'intérêt ou de trouver une autre manière quelconque de les aider. L'attitude de la société consiste à aider chaque emprunteur étudiant à trouver la meilleure solution pour rembourser son prêt. Il peut y avoir un changement de la période d'amortissement. Il peut arriver qu'un étudiant ne signe ni n'envoie rien du tout et que le premier mois s'écoule sans qu'aucun paiement ne soit fait. L'étudiant est donc maintenant 30 jours en retard. C'est alors qu'interviennent les services à la clientèle de la société Resolve; la société communique avec l'étudiant pour lui expliquer les conséquences du défaut de paiement et lui dire quels programmes sont disponibles, afin de vérifier si l'étudiant est vraiment en difficulté et incapable de faire ses paiements.

Nous envoyons aux étudiants des lettres les avisant de leur retard; nous faisons un suivi après 30 jours, 60 jours, 90 jours. Ils ne sont pas considérés en défaut de paiement tant qu'ils n'ont pas accumulé un arriéré pendant 270 jours consécutifs. À ce moment-là, nous transférons le dossier à l'ARC.

Le sénateur Moore : Dans le passé, l'ARC envoyait le dossier au ministère de la Justice, qui le transmettait à une agence de recouvrement. C'est ce que vous avez dit tout à l'heure?

M. Manconi : Cela fait partie du cycle.

Le sénateur Moore : Aujourd'hui, ce n'est plus le cycle. Le dossier vous est transmis et votre bureau tente de récupérer l'argent de l'étudiant.

M. Manconi : Aujourd'hui, quand le programme décèle un compte en défaut, nos agents de recouvrement tentent de percevoir le montant dû. Après un certain nombre de tentatives, ils transmettent le dossier à l'agence de recouvrement privée qui poursuit les efforts de recouvrement. Au besoin, nous utilisons les services du ministère de la Justice.

Le sénateur Moore : Vous poursuivez l'emprunteur en défaut.

M. Manconi : Oui. Cependant, c'est la responsabilité de l'ARC et non pas des agences de recouvrement privées.

Le sénateur Moore : Aujourd'hui, cette agence de recouvrement n'intervient plus.

M. Manconi : C'est exact. À l'avenir, les comptes vont demeurer à l'interne, à l'ARC, en permanence, et nous allons gérer les comptes de A à Z.

Senator Eyton: You use the Department of Justice Canada at times but not always. Is that correct?

Mr. Manconi: Should we determine that the client has the ability to pay but refuses to pay, we refer the account to officials at the Department of Justice Canada to examine the file and determine the potential for successful collection of the remaining debt.

Senator Eyton: Your department would not do any litigation, but farms it out to Justice Canada.

Mr. Manconi: We work hand in hand with the Department of Justice Canada.

Senator Tkachuk: It seems that the philosophy of the program is, first, the importance of an obligation in adulthood to repay debt and, second, keeping people from bankruptcy at a young age.

I would like to clarify a few things on the amount of money that is to be saved and what you expect the costs of the subsidy to be, Ms. Frith. Obviously, there is a cost to the subsidy when you help a student. Do you have estimates of the extra costs to be incurred that will make this program successful?

Ms. Frith: Budget 2008 set aside $78 million to help us with repayment assistance plans over three years for regular students and students with permanent disabilities.

Senator Tkachuk: Is that new money?

Ms. Frith: Yes, it is new money.

Senator Tkachuk: On the other side, $18 million was saved only because if this program is successful, you do not need to use collection agencies. Is that right?

Ms. Frith: Yes, we will use them less.

Senator Tkachuk: The collection agencies work for a commission. The cheque was written for the money that they brought in. You will know what the savings are in three years depending on the success of the new program. Would that be a fair statement?

Mr. Manconi: That is a fair statement. It should be noted that there is an older portfolio of student loans that is being collected over the years as well. They are bigger portfolio defaults, and that is the amount of work we would be calling back from the collection agencies to collect on.

Senator Tkachuk: Is that through the Canada Revenue Agency, or would this new program try to assist these people as well?

Ms. Frith: We have not worked out all of the details, but I would imagine that some of the people who defaulted in the past might have things available to them that were not available in the past. In general, for most people who have been in default

Le sénateur Eyton : Vous utilisez parfois les services du ministère de la Justice du Canada, mais pas toujours. C'est bien cela?

M. Manconi : Si nous établissons que le client a la capacité de payer mais qu'il refuse de le faire, nous transmettons le dossier aux fonctionnaires du ministère de la Justice du Canada qui examinent le dossier et déterminent le potentiel pour recouvrer le reste de la dette.

Le sénateur Eyton : Votre ministère n'intente aucune poursuite, il confie cette tâche à Justice Canada.

M. Manconi : Nous travaillons de concert avec Justice Canada.

Le sénateur Tkachuk : Il semble que la philosophie du programme soit double. Premièrement, l'importance de l'obligation à l'âge adulte de rembourser la dette; et deuxièmement, empêcher les gens de se retrouver en faillite à un jeune âge.

Je voudrais obtenir quelques précisions sur le montant que l'on est censé économiser et le coût que vous prévoyez pour cette subvention, madame Frith. Évidemment, quand on aide un étudiant, cela entraîne un coût. Avez-vous une estimation du coût supplémentaire qu'il faudra engager pour que ce programme soit couronné de succès?

Mme Frith : Dans le Budget 2008, on met de côté 78 millions de dollars pour nous aider à mettre en oeuvre le plan d'aide au remboursement sur trois ans pour les étudiants ordinaires et les étudiants ayant une invalidité permanente.

Le sénateur Tkachuk : Est-ce de l'argent neuf?

Mme Frith : Oui, c'est de l'argent neuf.

Le sénateur Tkachuk : Par ailleurs, 18 millions de dollars sont économisés par le seul fait que, si ce programme est couronné de succès, vous n'aurez pas besoin de recourir aux agences de recouvrement. C'est bien cela?

Mme Frith : Oui, nous utiliserons moins leurs services.

Le sénateur Tkachuk : Les agences de recouvrement travaillent à commission. Le chèque a été envoyé pour l'argent qu'elles ont fait rentrer dans les coffres. Vous saurez dans trois ans à combien s'élèvent les économies, selon le succès du nouveau programme. Est-ce juste de dire cela?

M. Manconi : C'est juste. Il faut noter qu'il y a aussi un portefeuille plus ancien de prêts étudiants que l'on s'efforce de recouvrer au fil des années. Ce sont des montants plus importants qui sont en défaut et c'est pour ces dossiers-là que nous ferons de nouveau appel aux agences de recouvrement.

Le sénateur Tkachuk : Par l'entremise de l'Agence du revenu du Canada, ou bien va-t-on tenter d'aider ces gens-là également dans le cadre du nouveau programme?

Mme Frith : Nous n'avons pas encore établi tous les détails, mais j'imagine que certaines personnes qui ont été en défaut de paiement dans le passé pourraient bénéficier de certains programmes qui ne leur étaient pas offerts à l'époque. En général,

for a while and for those from whom we are having a hard time collecting, the reason for default is something other than low income.

Senator Moore: Senator Tkachuk's question triggered a question for me regarding CRA and the savings. Will you have to hire additional staff to administer the job that the private collection agencies were doing?

Mr. Manconi: We will have to hire some new staff.

Senator Moore: How many?

Mr. Manconi: We have not yet determined that number.

Senator Moore: The savings of $18 million is the payout to private collection agencies, but the true savings will not be known until you know the staff costs and so on. Is that correct?

Mr. Manconi: That is correct. Our intention is to use existing staff and some of the automated tools available to us through CRA. That is where we foresee some of our savings.

Senator Moore: Do you think that the $18 million will actually be $15 million?

Mr. Manconi: We will return $18 million toward the strategic review contribution — the amount of the commission that we will return to the government in savings.

Senator Moore: Yes, that is over three years.

Mr. Manconi: Yes.

Senator Moore: There will be an additional cost to your department to do this.

Mr. Manconi: Yes, there will be a cost to hire staff.

Senator Moore: Therefore, you do not know the numbers yet to give me an answer as to what the net savings will be.

Mr. Manconi: Once that is calculated, we can provide the information to the committee.

Senator Dawson: Following up on that question, if you save $18 million because you stop using the collection agencies, it follows that you will be losing some repayment of debt. If the collection agencies were collecting money that you were not collecting, I would imagine that even though you have people doing it, there might be an additional loss on that side.

Mr. Manconi: I do not understand.

Senator Dawson: You have been using collection agencies and they have been bringing in money for you. Now, you will not be using them anymore, thereby saving $18 million, and

dans le cas de la plupart des gens qui sont en défaut de paiement depuis un certain temps et des gens qui nous donnent beaucoup de difficulté, la raison du défaut est autre que le faible revenu.

Le sénateur Moore : La question du sénateur Tkachuk m'amène à mon tour à poser une question sur l'ARC et les économies. Vous faudra-t-il embaucher du personnel supplémentaire pour effectuer les tâches dont se chargeaient les agences de recouvrement privées?

M. Manconi : Il nous faudra embaucher de nouveaux employés.

Le sénateur Moore : Combien?

M. Manconi : Nous n'en avons pas encore déterminé le nombre.

Le sénateur Moore : Les économies de 18 millions de dollars correspondent aux paiements effectués aux agences de recouvrement privées, mais les véritables économies ne seront pas connues tant que vous ne connaîtrez pas le coût du personnel et tout le reste. C'est bien cela?

M. Manconi : C'est exact. Nous avons l'intention d'utiliser certains employés existants et certains outils automatisés que met à notre disposition l'ARC. C'est à ce niveau que nous prévoyons réaliser des économies.

Le sénateur Moore : Pensez-vous que le chiffre de 18 millions de dollars sera plutôt de 15 millions de dollars?

M. Manconi : Nous allons verser 18 millions de dollars sous forme de contributions à l'effort d'examen stratégique — c'est le montant de la commission que nous allons rendre au gouvernement sous forme d'économies.

Le sénateur Moore : Oui, sur trois ans.

M. Manconi : Oui.

Le sénateur Moore : Votre ministère assumera un coût additionnel pour faire cela.

M. Manconi : Oui, il y aura un coût associé à l'embauche de personnel.

Le sénateur Moore : Par conséquent, vous ne connaissez pas encore les chiffres et vous ne pouvez pas me dire à combien s'élèveront les économies nettes.

M. Manconi : Une fois que ce sera calculé, nous pourrons fournir ce renseignement au comité.

Le sénateur Dawson : Pour faire suite à cette question, si vous économisez 18 millions de dollars parce que vous cessez de recourir aux agences de recouvrement, il s'ensuit que vous perdrez certains remboursements de dettes. Si les agences de recouvrement allaient chercher de l'argent que vous ne réussissiez pas à recouvrer, j'imagine que même si vous avez des gens chargés de le faire, il pourrait y avoir une perte supplémentaire de ce côté-là.

M. Manconi : Je ne comprends pas.

Le sénateur Dawson : Vous avez fait appel à des agences de recouvrement qui sont allées chercher de l'argent pour vous. Maintenant, vous ne ferez plus appel à ces agences, économisant

they will not be bringing in money for you. I would imagine that they were collecting a greater amount of money than you will be collecting now without them. Why were we using the collection agencies? I am sure you understand what I mean. Is the $18 million a net savings, or is it counterbalanced by a loss of repayment of debt?

How does Quebec compare on the default rate? You said that the default rate is 12 per cent. The Government of Quebec has its own operations, including collections structure. I would imagine it is at 25 per cent. As a comparative analysis, we might want to have information on their system to determine whether we are better than they are or they are better than we are at resolving debt collection.

Ms. Frith: I would not want to give you that comparison. I deal with my colleagues in Quebec all the time to exchange information on how we do business and to learn from each other. Over the past three years, we have been reducing defaults significantly. As a result, we have had a huge impact on the alternative payments that are based on the cost of running the Canada Student Loans Program. Our alternative payments have dropped as a result, and our Quebec colleagues have been very interested in learning more about our approach to default management and how we have managed to get default so low.

I cannot give you the numbers for Quebec, but I will try to get that from the Government of Quebec if they care to share it.

Senator Dawson: As a comparative analysis, it would be interesting to have whatever is available from the Quebec government on default rates. I do not know whether we want to hear them as witnesses or to see a tabled report, but we should have a comparable analysis. This is not about trying to make someone look bad or not look bad; I just want to be sure that since we can compare, since they do the same thing, we should try to get as much information as possible.

Ms. Frith: That is where I would hesitate. They do not do the same thing, so they do not have exactly the same kind of loan systems or grant systems that we do. Quebec runs its own, distinct program. It is a well-respected program, but Quebec does not necessarily do things as they are done in the federal government. I am not sure that we would be comparing apples and apples. I would have to look at that.

The participating provinces that are part of the Canada Student Loans Program operate programs that are essentially similar to Canada Student Loans. Their default rates, in general, have been higher, and they have been taking lessons from our program and the default system that we have put in place. If you asked across the country about who has the best default management approach and who has been getting the best results,

ainsi 18 millions de dollars, mais celles-ci ne vous apporteront plus d'argent non plus. J'imagine qu'elles percevaient plus d'argent que vous ne pourrez maintenant en recouvrer vous-même sans leur aide. Pourquoi faisions-nous appel aux agences de recouvrement? Je suis sûr que vous comprenez ce que je veux dire. Va-t-on économiser 18 millions de dollars nets, ou bien faut-il retrancher de ce chiffre une perte en matière de remboursement de dettes?

Comment le Québec se compare-t-il pour le taux de défaut? Vous avez dit que le taux de défaillance est de 12 p. 100. Le gouvernement du Québec a sa propre structure, y compris un service de recouvrement. J'imagine que ce taux est de 25 p. 100. Pour faire une analyse comparative, nous devrions peut-être avoir des renseignements sur le système du Québec pour établir si nous faisons mieux qu'eux ou s'ils font mieux que nous au chapitre du recouvrement des dettes.

Mme Frith : Je ne veux pas vous donner cette comparaison. Je communique constamment avec mes collègues du Québec pour échanger des renseignements sur la manière de mener à bien nos tâches et nous apprenons constamment l'un de l'autre. Au cours des trois dernières années, nous avons sensiblement réduit le taux de défaillance. En conséquence, nous avons eu une incidence très marquée sur les paiements compensatoires qui sont fondés sur le coût administratif du Programme canadien de prêts aux étudiants. Nos paiements compensatoires ont diminué en conséquence et nos collègues du Québec se sont montrés très intéressés à en apprendre davantage sur notre approche pour la gestion des cas de défaut; ils veulent savoir comment nous avons réussi à obtenir un taux de défaut tellement bas.

Je ne peux pas vous donner les chiffres pour le Québec, mais je vais essayer de les obtenir du gouvernement du Québec, à supposer qu'il veuille bien nous les communiquer.

Le sénateur Dawson : Aux fins de l'analyse comparative, ce serait intéressant d'avoir des données du gouvernement du Québec sur les taux de prêts en défaut. J'ignore si nous voulons les entendre comme témoins ou prendre connaissance d'un rapport qui nous serait remis, mais nous devrions faire une analyse comparative. Il ne s'agit pas de faire bien paraître ou mal paraître qui que ce soit; je veux seulement m'assurer d'obtenir le plus de renseignements possibles, puisqu'ils font la même chose que nous et que nous pouvons faire des comparaisons.

Mme Frith : C'est là que j'hésite. Ils ne font pas la même chose, ils n'ont pas exactement les mêmes systèmes de prêts ou de bourses que nous. Québec dirige son propre programme distinct. C'est un programme qui a une bonne réputation, mais le Québec ne fait pas nécessairement les choses de la même manière que le gouvernement fédéral. Je ne suis pas certaine que nous comparerions des choses comparables. Il me faudrait vérifier.

Les provinces qui participent au Programme canadien de prêts aux étudiants ont des programmes qui sont essentiellement semblables aux prêts étudiants canadiens. Leurs taux de défaut, en général, ont été plus élevés et elles ont tirées les leçons de notre programme et du système de défaut que nous avons mis en place. Si vous demandez, d'un bout à l'autre du pays, qui a la meilleure gestion des cas de défaut et qui obtient les meilleurs résultats, je ne

I would not be surprised if the provinces all told you that Canada does. That is why they have been working with us to put in place exactly the same approach that we have taken.

Senator Dawson: I am not trying to embarrass anyone. I will address myself to the parliamentary research people to see if they can find whatever is publicly available as far as comparables. I do not want to compare things that are not comparable. Senator Goldstein's bill will not be different in Quebec. I would not want us to pass a judgment on how we will solve the problem if it will have an application in Quebec that can be a higher proportion and cause more damage or give more opportunity, depending on how you want to look at it, without having at least, as a committee, studied the consequences of what it can mean for Quebec.

[*Translation*]

In answer to Senator Ringuette's question, you said that the percentage was more or less 10 per cent. In your study, you have only examined 2 per cent of cases. So if you are doing a study on the satisfaction rate, I want to know what is the gap between the 2 per cent and the 10 per cent; it is still a significant gap. If indeed it is closer to 2 per cent than 10 per cent, the 8 per cent that have not been consulted might be less happy than the others. I would like to know what is the difference between the 2 per cent and the 10 per cent.

Ms. Frith: We will certainly do this, but I must indicate that we never look at 100 per cent of clients.

Senator Dawson: No, but you do a sample. We understand each other, it is a poll. I did not ask you to poll everyone. They explain how they have determined their client base, they do an analysis and they say that this does not apply to Quebec because Quebec is not in the system. However, there are people in Quebec who receive grants and loans, so some of them have been consulted in this province. If it is 2 per cent, it is 2 per cent in French because this includes the students who are studying in Quebec. I only want to make sure that Senator Ringuette did not get a false answer. It is either 10 per cent or 2 per cent.

Ms. Frith: I will confirm the accurate data.

Senator Dawson: I have the feeling that it is closer to 2 per cent than 10 per cent, but I want to make sure that we are basing our decision on the real figures.

[*English*]

Senator Eyton: Thank you for being here and for your excellent testimony. In your remarks, Ms. Frith, you referred to consolidated debts. That term must refer to debts that are accumulated first year, second year, third year and then consolidated when the students graduate at the end of their term?

Ms. Frith: Correct.

m'étonnerais pas que les représentants des provinces vous disent que c'est le Canada. C'est pourquoi les autorités provinciales ont travaillé avec nous pour mettre en place exactement la même approche que nous avons adoptée.

Le sénateur Dawson : Je n'essaie pas de mettre quiconque dans l'embarras. Je vais m'adresser aux gens de la recherche parlementaire pour voir s'ils peuvent trouver des éléments de comparaison qui sont du domaine public. Je ne veux pas faire de comparaison boiteuse. Le projet de loi du sénateur Goldstein ne sera pas différent au Québec. Je ne voudrais pas que nous nous prononcions sur la manière dont nous allons résoudre le problème si son application au Québec peut donner une proportion plus élevée et causer plus de tort, ou encore donner plus d'occasions, selon le point de vue, sans que nous ayons au moins, au comité, étudié les conséquences pour le Québec.

[*Français*]

Vous avez répondu au sénateur Ringuette que le pourcentage était de plus ou moins 10 p. 100. Dans votre étude, vous n'avez étudié que 2 p. 100. Donc si vous faites une étude de satisfaction, je veux savoir quel est l'écart entre le deux et le 10 p. 100; c'est un écart quand même assez grand. Si effectivement, c'est plus proche de deux que de 10 p. 100, les 8 p. 100 qui n'ont pas été consultés sont peut-être moins contents que les autres. J'aimerais savoir quelle est la différence entre le 2 p. 100 et le 10 p. 100.

Mme Frith : On va certainement faire cela, mais il faut dire qu'on ne regarde jamais 100 p. 100 de la clientèle.

Le sénateur Dawson : Non, mais vous faites un échantillonnage. On se comprend, c'est un sondage. Je ne vous ai pas demandé de sonder tout le monde. Ils expliquent comment ils ont établi leur clientèle, ils analysent et ils disent que cela ne s'applique pas au Québec parce que le Québec n'est pas dans le système. Cependant, il y a des boursiers, des gens qui ont des prêts au Québec, donc on en a consulté dans cette province. Si c'est 2 p. 100, c'est 2 p. 100 en français parce que cela inclut les étudiants qui étudient au Québec. Je veux juste être sûr que le sénateur Ringuette n'a pas eu une réponse fausse. C'est soit 10 p. 100 ou 2 p. 100.

Mme Frith : Je vais confirmer les données précises.

Le sénateur Dawson : J'ai plutôt l'impression que c'est plus proche de 2 p. 100 que de 10 p. 100, mais je veux être sûr qu'on base notre décision sur les vrais chiffres.

[*Traduction*]

Le sénateur Eyton : Je vous remercie d'être venue et de nous avoir donné un excellent témoignage. Dans votre allocution, madame Frith, vous avez parlé de dettes consolidées. Ce terme doit s'appliquer à des dettes qui ont été accumulées pendant les trois premières années et ensuite consolidées, au moment où les étudiants terminent leurs études?

Mme Frith : En effet.

Senator Eyton: It does not include any other debt, just consolidated debt as it relates to your program.

Ms. Frith: Yes.

Senator Eyton: My memory of your earlier testimony tells me, rightly or wrongly, that your program currently has outstanding something like $10 billion of student loans in one stage or another, and the annual program is running close to $2 billion annually. Your remarks refer to the 150,000 borrowers for the one year, 2003-04, totalling $1.63 billion. Would that be the total of the loans done that year? Where do I get the $2 billion? You are short of it there, at least in that year. Is it simply that it has grown since then?

Ms. Frith: In 2005-06, $1.9 billion is the total dollar value of Canada Student Loans disbursed to eligible full-time and part-time students, approximately 340,000 borrowers. You are trying to figure out where that comes from.

Senator Eyton: I was trying to get the relationship. There may not be one exact relationship with 2003-04. There would have been some growth in the intervening two years.

Ms. Frith: My portfolio as of March 31, 2007, was at $11.5 billion, not including the defaulted loans and other things. If I include everything, it is a $13.5 billion portfolio, total.

Senator Eyton: I like your growth rate.

Ms. Frith: I will not answer that one.

Senator Eyton: My third comment or question relates to the review process. It is the collection agencies that are to be eliminated. I assume therefore that as a result of the review you have just through, it was concluded that Resolve Corporation is doing an excellent job and should stay put; is that correct?

Ms. Frith: I would like to be sure that we understand the distinction between collections and administering the program. I never think of Resolve Corporation as being a collection agency. I think of them as being a bank. Just as a bank will go to a collection agency when someone defaults, Resolve Corporation will shift the file back through the program to Canada Revenue Agency for collections. CRA is our collections arm, and Resolve Corporation is my administration arm.

To be clear, recently we have done several things within the program. We have just come through a major procurement exercise in order to move from two service providers to a single service provider. It took us several years to go through that procurement exercise and to come up with the best way to administer the program.

We came up with a performance-based contract. We said that our service provider must annually report back to us on client satisfaction, because they will be paid a performance bonus on client satisfaction, and they will also receive a performance bonus

Le sénateur Eyton : Cela ne comprend pas d'autres dettes, seulement les dettes consolidées dans le cadre de votre programme.

Mme Frith : Oui.

Le sénateur Eyton : Si je me rappelle bien votre témoignage précédent, votre programme a actuellement environ 10 milliards de dollars de prêts étudiants en cours, à une étape ou une autre, et le programme prête près de deux milliards de dollars par année. Dans vos observations, vous avez dit que pour l'année 2003-2004, il y avait 150 000 emprunteurs pour un total de 1,63 milliard de dollars. S'agit-il du total des prêts accordés cette année-là? Où ai-je pris le chiffre de deux milliards de dollars? C'est nettement moins, du moins pour cette année-là. Est-ce simplement que le programme a connu une certaine croissance depuis cette date?

Mme Frith : En 2005-2006, les prêts d'études canadiens accordés à des étudiants admissibles à plein temps et à temps partiel, au nombre d'environ 340 000, ont totalité 1,9 milliard de dollars. Vous essayez de comprendre d'où viennent ces chiffres.

Le sénateur Eyton : J'essaie d'établir un lien. Il n'y a peut-être pas de correspondance exacte avec l'année 2003-2004. Il peut y avoir eu une certaine croissance au cours des deux années suivantes.

Mme Frith : En date du 31 mars 2007, mon portefeuille totalisait 11,5 milliards de dollars, sans compter les prêts en défaut et autres éléments. Si l'on inclut absolument tout, on obtient un portefeuille total de 13,5 milliards de dollars.

Le sénateur Eyton : J'aime bien votre taux de croissance.

Mme Frith : Je ne répondrai pas à cela.

Le sénateur Eyton : Ma troisième observation ou question porte sur le processus d'examen. On va éliminer les agences de recouvrement. Je suppose donc qu'à la suite de l'examen que vous venez d'effectuer, on a conclu que la société Resolve fait de l'excellent travail et qu'il n'y aura aucun changement à cet égard; est-ce bien cela?

Mme Frith : Je tiens à m'assurer que l'on comprenne bien la distinction entre le recouvrement et l'administration du programme. Dans mon esprit, la société Resolve n'est pas une agence de recouvrement. Je la considère plutôt comme une banque. Tout comme une banque s'adresse à une agence de recouvrement quand quelqu'un est en défaut de paiement, la société Resolve transmet le dossier à l'Agence du revenu du Canada pour le recouvrement. L'ARC est notre service de recouvrement et la société Resolve est notre service administratif.

Pour être bien claire, nous avons pris récemment plusieurs mesures dans le cadre du programme. Nous venons tout juste de sortir d'un exercice d'acquisition de grande envergure pour passer de deux fournisseurs de services à un seul. Il nous a fallu plusieurs années pour compléter cet exercice d'acquisition et pour déterminer la meilleure manière d'administrer le programme.

Nous avons fini par signer un contrat axé sur le rendement. Nous avons établi que notre fournisseur de services doit nous faire rapport chaque année sur la satisfaction de la clientèle, parce qu'il touchera une prime de rendement en fonction de

or a disincentive with respect to the rate of defaults. If they can keep defaults to a minimum, they earn more money, so it is in the company's best interest to have the most effective client relations possible. That means that they need to know where the students are every time they change addresses, and you all know how often students change addresses. We need to be able to contact the student borrowers to let them know the programs that are available and to help them to ensure that they make payments that are reasonable and affordable and that they start to make them right from square one, right after their loans are consolidated. We have found that if they make that first payment, they make all of their payments. They continue. We have a good chunk of people who will pay off those loans within the first few years. That is how we work with Resolve Corporation.

la satisfaction de la clientèle, et il recevra aussi une prime de rendement ou une désincitation selon le taux de défaut. Si l'entreprise réussit à maintenir au minimum le taux de défaut, elle gagnera plus d'argent et il est donc dans l'intérêt de la compagnie d'avoir les meilleures relations possibles avec ses clients. Cela veut dire qu'elle doit savoir où se trouvent les étudiants à chaque fois qu'ils changent d'adresse, et vous savez tous que les étudiants déménagent souvent. Nous devons être en mesure de communiquer avec les étudiants emprunteurs pour leur faire connaître les programmes qui sont à leur disposition, pour les aider à faire des paiements raisonnables et abordables et pour veiller à ce qu'ils commencent à les faire dès le début, immédiatement après la consolidation de leur prêt. Nous avons constaté que s'ils font ce premier paiement, ils font ensuite tous les autres. Ils continuent de payer. Nous avons bon nombre d'emprunteurs qui remboursent intégralement leur prêt au cours des premières années. C'est ainsi que nous fonctionnons avec la société Resolve.

Having gone though this procurement exercise, I am confident that we have the best of both of our service providers, who have now merged into a single corporation. I look to my right, to Resolve Corporation, and I am pleased that we are working with these competent people. Our contract should hold them to continue to be competent and client-focused.

Ayant complété cet exercice d'acquisition, je peux dire avec confiance que nous avons retenu ce qu'il y avait de mieux dans nos deux fournisseurs de services, lesquels ont maintenant fusionné en une seule société. Je regarde à ma droite, vers les gens de la société Resolve, et je suis heureuse de pouvoir travailler avec ces personnes compétentes. Notre contrat devrait les inciter à continuer d'être compétents et axés sur le client.

Senator Eyton: Thank you. You are very clear on that. The February budget allocated an additional $74 million over four years; it says $74 million in your remarks. Perhaps $78 million is accurate. Let us say $78 million.

Le sénateur Eyton : Merci. Voilà qui est très clair. Dans le budget de février, on a dégagé une somme supplémentaire de 74 millions de dollars sur quatre ans; on avance le chiffre de 74 millions de dollars dans votre allocution. Peut-être le chiffre exact est-il 78 millions de dollars. Disons 78 millions de dollars.

Ms. Frith, you said that the new measures will make payments affordable and that no student borrower will be forced into bankruptcy as a result of a student loan. I take it you are looking at the historic performance data you had. You provided numbers from 2003-04, and a certain default rate was reflected there. You talked about a default rate of 28 per cent of people transferred to the Canada Revenue Agency. I assume you mean that those measures will impact on that default rate: fewer people will be referred to CRA, and there will be fewer defaults.

Madame Frith, vous avez dit que les nouvelles mesures vont rendre les paiements abordables et qu'aucun emprunteur étudiant ne sera forcé de faire faillite à cause d'un prêt étudiant. Si je comprends bien, votre exposé était fondé sur les données historiques de votre organisation. Vous avez donné des chiffres de 2003-2004 et il y a eu cette année-là un certain taux de défaut. Vous avez évoqué un taux de défaut de 28 p. 100 et ces dossiers sont transmis à l'Agence du revenu du Canada. Je suppose que vous voulez dire que ces mesures auront une incidence sur ce taux de défaut : moins de dossiers seront renvoyés à l'ARC et il y aura moins de prêts en défaut.

Ms. Frith: That is correct. The 2003-04 cohort is at 28 per cent. We have already come down from 38 per cent. My projection for the other cohorts is that the decrease will continue. We have been dropping every year, and we will continue to drop. We know that from our single-year defaults.

Mme Frith : C'est bien cela. Pour la cohorte de 2003-2004, le taux est de 28 p. 100. Nous avons déjà abaissé le taux puisqu'il était de 38 p. 100. Ma prévision pour les autres cohortes est que la baisse va continuer. Nous avons abaissé le taux chaque année et il continuera de diminuer. Nous le savons grâce au taux de défaut de chacune des années.

We expect to bring the rate down to about 10 per cent or 12 per cent. That is without the new repayment assistance plan. That is based on the current way we are dealing with our customers and the current interest relief program and Debt Reduction in Repayment.

Nous prévoyons abaisser le taux à environ 10 p. 100 ou 12 p. 100. Et cela, sans compter le nouveau plan d'aide au remboursement. Cette projection est fondée sur nos méthodes actuelles de service à la clientèle et sur l'actuel programme d'exemption des intérêts et de réduction de la dette.

To add to what we were forecasting, I am saying that we would get it down to somewhere around 10 per cent to 12 per cent. We will put in place a brand new approach to payment assistance that

Pour ajouter à nos prévisions, je dis que nous devrions abaisser le taux à environ 10 p. 100 ou 12 p. 100. Nous allons mettre en place une toute nouvelle approche pour l'aide au

is more generous than the current one. I simply cannot imagine many people defaulting. There is no good reason to default. It will be up to the program to ensure that we communicate very clearly to our clientele what is available to them.

There again, our brand new contract with Resolve Corporation puts all the pressure on our administrator to ensure that they are contacting people, because that is the only way they will get a performance bonus.

Senator Eyton: I want to emphasize your statement, which was unequivocal, that no student borrower will be forced into bankruptcy as a result of his or her student loan. From that, I assume it is implicit that you are opposed to Bill S-205 because it may adversely affect the program you are talking about, since the bill is being amended. Do you take the position that Bill S-205 would not be helpful to those efforts?

Ms. Frith: That is correct.

The Chair: Are you finished, Senator Eyton?

Senator Eyton: Yes.

The Chair: Senator Moore has a supplementary.

Senator Moore: When you were answering Senator Eyton's question you had your chart up, which shows $11.5 billion dollars under administration. How many students does that involve?

Ms. Frith: About 1.1 million, currently. Hold on one second; I will get my chart. It is 1.1 million for that class of loan, but if I include all the borrowers that have dealt with guaranteed, risk-shared and direct loans, it is 2.14 million borrowers.

Senator Moore: Are those open files now?

Ms. Frith: No, they will not all be open.

Mr. DeJong: Resolve Corporation is servicing approximately 1.1 million borrowers of the Canada Student Loans Program.

Senator Moore: You told us back on March 13 that Resolve Corporation had a new contract starting March 17. What is the term of that contract? You have to have some years to work these files through.

Ms. Frith: The term is for 10 years.

Senator Moore: Thank you.

The Chair: I have the impression that you folks are running the Canada Student Loans Program well. You are trying to improve it and so forth, but we do have this bill. Senator Eyton posed a question in regards to it. This is our opportunity to find out to what extent you are uncomfortable with the bill. If, indeed, you feel we should not approve this bill, can you

remboursement qui est plus généreuse que la méthode actuelle. Je ne vois tout simplement pas comment beaucoup de gens pourraient se retrouver en défaut. Il n'y a aucune raison valable d'être en défaut. Ce sera au programme de s'assurer que l'on communique très clairement à notre clientèle les programmes qui sont à leur disposition.

Là encore, notre tout nouveau contrat avec la société Resolve oblige notre administrateur à s'assurer de bien communiquer avec les gens, parce que c'est le seul moyen pour lui d'obtenir une prime au rendement.

Le sénateur Eyton : J'insiste sur votre déclaration qui était catégorique : aucun étudiant emprunteur ne sera forcé de faire faillite à cause de son prêt étudiant. J'en conclus qu'il est implicite que vous êtes contre le projet de loi S-205 parce qu'il pourrait nuire au programme dont vous parlez, étant donné qu'un amendement est proposé. La position que vous adoptez est que le projet de loi S-205 ne serait pas utile dans le cadre de ces efforts?

Mme Frith : C'est bien cela.

Le président : Avez-vous terminé, sénateur Eyton?

Le sénateur Eyton : Oui.

Le président : Le sénateur Moore a une question supplémentaire.

Le sénateur Moore : Quand vous avez répondu à la question du sénateur Eyton, vous avez montré votre tableau qui indique une somme de 11,5 milliards de dollars au portefeuille. Combien d'étudiants cela représente-t-il?

Mme Frith : Environ 1,1 million, actuellement. Attendez une seconde; je vais retrouver mon tableau. C'est 1,1 million pour sept catégories de prêt, mais si j'inclus tous les emprunteurs qui ont des prêts garantis, à risque partagé et directs, cela donne au total 2,14 millions d'emprunteurs.

Le sénateur Moore : Ces dossiers sont-ils ouverts actuellement?

Mme Frith : Non, ils ne sont pas tous ouverts.

M. DeJong : La société Resolve sert approximativement 1,1 million d'emprunteurs dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants.

Le sénateur Moore : Vous nous avez dit le 13 mars que la société Resolve avait un nouveau contrat qui commençait le 17 mars. Quelle est la durée de ce contrat? Il faut plusieurs années pour mener ces dossiers à terme.

Mme Frith : Le mandat est de dix ans.

Le sénateur Moore : Merci.

Le président : J'ai l'impression que vous dirigez bien le Programme canadien de prêts aux étudiants. Vous essayez de l'améliorer, mais nous sommes saisis de ce projet de loi. Le sénateur Eyton a posé une question à son sujet. C'est l'occasion pour nous de savoir dans quelle mesure vous êtes mal à l'aise avec ce projet de loi. Si vraiment vous estimez que nous ne devrions

tell us why should we not? I thought it would be better to hear that from you before going to Senator Goldstein.

Ms. Frith: I believe that the current changes as a result of Bill C-12 are sufficient with respect to the treatment of student loan borrowers. The debt management measures in place would allow them not to be forced in any way into a negative situation as a result of their student loans.

I cannot speak to other debt they may incur. However, in terms of their student loan debt, they can have interest relief and, therefore, be put in a situation where they do not have to make payments. In our opinion, changing over to a lower limit from seven years to two years would probably put the program back into a situation where we would have students who say, "This is my opportunity not to pay back my loan. Forget my commitment to the government, I will declare bankruptcy. I do not have anything to lose. I still have not bought a house."

My fear is that many students seem to think that you can declare bankruptcy in a cavalier fashion. They do not look at the consequences it has for their future. They do not think about what happens when they do want to buy a house, but the fact that they went bankrupt sits on their records. That was our past experience and the past situation.

Therefore, we believe that the system currently in place and the new measures that will come into place address the issues that bankrupts would be facing.

The Chair: Therefore, there is no halfway measure or improvement to this private member's bill, for example, changing it to five years instead of two? The senator has already indicated publicly that he is comfortable in making such an amendment. Would that change your view?

Ms. Frith: Five years would be far more acceptable from a program perspective than two years. We know for a fact that two years did not work. The government chose to go from two years to ten years.

I do not have a crystal ball. I know why we have chosen seven years, and I have shared that with you: there are measures in place, so we know absolutely that people are being helped for the seven years. We also know that under the new repayment measures, people will be helped for even more than the seven years.

Reducing the term to five years is moving in the opposite direction to the government's chosen course of resolution. From a program perspective, we think seven years is a very good path.

[*Translation*]

Roger Charland, Senior Director, Corporate and Insolvency Law Policy and Internal Trade, Industry Canada: I would simply like to add that Chapter 36, for which royal assent was given, made provisions for the 7/5 formula, in order to encourage the repayment of existing debts within the program and to prescribe

pas l'approuver, pouvez-vous nous dire pourquoi nous ne devrions pas le faire? J'ai pensé que ce serait mieux de vous entendre le dire avant de donner la parole au sénateur Goldstein.

Mme Frith : Je crois que les changements que l'on apporte actuellement à la suite du projet de loi C-12 sont suffisants pour ce qui est du traitement des emprunteurs étudiants. Les mesures de gestion de la dette qui sont en place leur permettent d'éviter de se retrouver dans une mauvaise situation à cause de leurs prêts étudiants.

Je ne peux pas me prononcer quant aux autres dettes qu'ils peuvent assumer. Cependant, pour ce qui est de leur dette étudiante, ils peuvent obtenir une exemption des intérêts et peuvent donc bénéficier d'une situation où ils n'ont pas à faire le moindre paiement. À notre avis, raccourcir le délai de sept ans à deux ans remettrait probablement le programme dans une situation telle que l'on aurait des étudiants qui diraient : « Voici l'occasion d'éviter d'avoir à rembourser mon prêt. Au diable l'engagement que j'ai pris envers le gouvernement, je vais déclarer faillite. Je n'ai rien à perdre. Je n'ai pas encore acheté de maison. »

Je crains que beaucoup d'étudiants semblent croire que l'on peut déclarer faillite avec insouciance, sans se préoccuper des conséquences que cela aura pour leur avenir. Ils ne songent pas à ce qui se passera quand ils voudront acheter une maison, mais la faillite demeure inscrite à leur dossier. Telle a été notre expérience dans le passé.

Par conséquent, nous croyons que le système actuellement en place et les nouvelles mesures qui entreront en vigueur règlent les problèmes auxquels peuvent être confrontés les faillis.

Le président : Il n'y a donc aucune demi-mesure, aucun moyen d'améliorer ce projet de loi d'initiative parlementaire, par exemple en prévoyant une période de cinq ans au lieu de deux ans? Le sénateur a déjà fait savoir publiquement qu'il serait disposé à apporter un tel amendement. Cela vous ferait-il changer d'avis?

Mme Frith : Cinq ans serait beaucoup plus acceptable que deux ans, du point de vue du programme. Nous savons pertinemment que deux ans, cela n'a pas fonctionné. Le gouvernement a choisi de passer de deux ans à dix ans.

Je n'ai pas de boule de cristal. Je sais pourquoi nous avons choisi sept ans et je vous l'ai expliqué : des mesures sont en place et nous savons avec certitude que les gens bénéficient d'une aide pendant sept ans. Nous savons aussi qu'en application des nouvelles mesures pour le remboursement, les gens auront une aide pendant même plus longtemps que les sept ans.

Réduire le délai à cinq ans, c'est aller dans le sens contraire de celui que le gouvernement a choisi. Du point de vue du programme, nous croyons que sept ans est une très bonne solution.

[*Français*]

Roger Charland, directeur principal, Politique du droit corporatif, de l'insolvabilité et du commerce intérieur, Industrie Canada : Je voudrais simplement ajouter que le chapitre 36, qui a reçu la sanction royale, prévoyait des règles de la formule 7/5, qui était d'encourager les mesures de repaiement de dettes qui existent

rules and regulations to this effect. That was the philosophy at the start and we believe that it is still a good policy that is being reflected in Chapter 36.

[*English*]

Senator Goldstein: Thank you for appearing and enlightening us. The measures of which you speak and that are envisaged by the budget but not yet clear are applicable only to student loans given by the federal government. Is that right?

Ms. Frith: That is true. However, we are currently entering into discussions with each of the provinces to see if we cannot have provincial matching so that we all go ahead together in the same way.

Senator Goldstein: That would be fine if they were to do it, but you know by now that some of the provinces will not, specifically Quebec. Is that right?

Ms. Frith: We know that Quebec will continue to operate its programs in the same way it has always operated them.

Senator Goldstein: How many students in Canada make loans from governments or agencies or lenders other than those covered by your program?

Ms. Frith: Almost everyone who takes a loan from the federal government is also taking a loan from the provincial government. Therefore, 60 per cent of the students' assessed need is being covered by the federal government, and 40 per cent of their assessed need is being covered by the provincial governments. In most cases, provincial governments have loan remission programs in place, and they are trying to reduce the debt levels to maximum debt levels for students on provincial debt.

Senator Goldstein: For the moment, 40 per cent of the student debt in Canada is not covered by your program and will not be covered by the budget intention, if we can put it that way?

Ms. Frith: Correct. We already know that Nova Scotia will be putting in place the same repayment assistance program.

Senator Goldstein: Possibly a similar one, but certainly not the same one, Ms. Frith.

Ms. Frith: Their discussions with us to date are about how they can match and do exactly the same as the federal program.

Senator Goldstein: For the moment, that is not yet in place.

Ms. Frith: No.

Senator Goldstein: We are still dealing with 40 per cent of student debt, for the moment, that is not covered by this. Legislation is not immutable. If everyone were to cover student loans and have a forgiveness program that made sense, as you correctly put it, bankruptcy would not be a necessary or

à l'intérieur du programme et d'avoir les règles qui s'y rattachent. C'était la philosophie de départ et on croit que c'est toujours une bonne politique qui est reflétée dans le chapitre 36.

[*Traduction*]

Le sénateur Goldstein : Je vous remercie d'être venue témoigner et de nous avoir tout bien expliqué. Les mesures dont vous parlez et qui sont envisagées dans le budget, mais qui ne sont pas encore établies clairement, s'appliquent seulement aux prêts étudiants accordés par le gouvernement fédéral. C'est bien cela?

Mme Frith : C'est vrai. Cependant, nous entamons actuellement des discussions avec chacune des provinces pour voir si nous ne pourrions pas obtenir une contrepartie provinciale, de manière que nous cheminions tous du même pas.

Le sénateur Goldstein : Ce serait bien, mais vous savez dès maintenant que certaines provinces ne le feront pas, notamment le Québec. N'est-ce pas?

Mme Frith : Nous savons que le Québec continuera d'administrer ses programmes de la même manière qu'il l'a toujours fait.

Le sénateur Goldstein : Combien d'étudiants au Canada empruntent à des gouvernements, agences ou prêteurs autres que ceux visés par votre programme?

Mme Frith : Presque tous ceux qui empruntent au gouvernement fédéral contractent aussi un prêt du gouvernement provincial. Par conséquent, 60 p. 100 des besoins estimés des étudiants sont comblés par le gouvernement fédéral et 40 p. 100 par les gouvernements provinciaux. Dans la plupart des cas, les gouvernements provinciaux ont en place des programmes de remise des prêts et ils s'efforcent de réduire le niveau d'endettement à un maximum donné pour les étudiants qui ont contracté des dettes provinciales.

Le sénateur Goldstein : À l'heure actuelle, 40 p. 100 de la dette étudiante au Canada n'est pas visée par votre programme et ne le sera pas par le programme annoncé dans le budget, n'est-ce pas?

Mme Frith : En effet. Nous savons déjà que la Nouvelle-Écosse va mettre en place le même programme d'aide au remboursement.

Le sénateur Goldstein : Peut-être un programme semblable, mais certainement pas le même, madame Frith.

Mme Frith : Les discussions que nous avons eues jusqu'à maintenant avec eux portent sur la manière dont ils pourraient mettre en place exactement le même programme que le programme fédéral.

Le sénateur Goldstein : Pour l'instant, ce programme n'est pas encore en place.

Mme Frith : Non.

Le sénateur Goldstein : Nous avons donc encore 40 p. 100 de la dette étudiante qui, pour l'instant, n'est pas visée par cette mesure. La loi n'est pas immuable. Si tout le monde protégeait les prêts étudiants et mettait en place un programme de radiation de dette acceptable, comme vous l'avez dit à juste titre, la faillite ne serait

appropriate conclusion, and, therefore, this proposed amendment would cease to be relevant and presumably could be abrogated.

Having determined that 40 per cent of the debt is not covered, you have told us that a program will be put in place that will gear student repayments to their ability to pay, and you were quoting two criteria, but you do not know what the criteria are, do you?

Ms. Frith: We are working on that criteria and have not finalized it.

Senator Goldstein: You do not know, as we speak, what criteria will be used?

Ms. Frith: I have a fairly good notion of small ranges that we have to work out with the provinces. We are working with the provinces and will be over the next few months to try to get this in place in the provinces in the same way that it is in the federal government.

Senator Goldstein: I am not blaming you. I am just asking the question. I do not want you to be defensive about it. This has only just come into existence and you just got wind of it about a month ago. I am only trying to find out the facts. I am not trying to be critical, for the moment.

You do not know what the criteria should be. What leads you to conclude, because the budget language does not say this, that payments will be geared solely to the students' ability to repay? Or did I misunderstand you?

Ms. Frith: Normally, in order for a budget announcement to take place, one would have had to have done costing and to have developed a program that one thought was a reasonable way to go forward.

A lot of work has been done over the last three years on a repayment assistance program in collaboration with all of the provinces. We have already had a formal agreement by ministers that this is the best framework to move forward with to help students with repayment.

You are right that I cannot say when provinces will announce that they will go forward or whether in fact they will go forward, but I can assure you that we have a very good understanding of what a repayment assistance program would look like, including affordable payments and criteria. We already have a formal agreement from ministers all across Canada that this would be the best framework with which to move forward.

Senator Goldstein: Is that agreement in writing?

Ms. Frith: It is in the notes from the Canadian education ministers. It exists.

Senator Goldstein: Could you share that with us, please?

Ms. Frith: That we can share, yes.

pas une conclusion nécessaire ni appropriée et, en conséquence, la modification proposée cesserait d'être pertinente et l'on suppose qu'elle pourrait être abrogée.

Étant établi que 40 p. 100 de la dette n'est pas visé, vous nous avez dit qu'on va mettre en place un programme fixant les paiements des étudiants selon leur capacité de payer, et vous avez cité deux critères, mais vous ne savez pas encore quels sont les critères, n'est-ce pas?

Mme Frith : Nous sommes en train d'élaborer ces critères, mais nous n'avons pas terminé.

Le sénateur Goldstein : En ce moment même, vous en savez pas quels critères seront retenus?

Mme Frith : J'ai une assez bonne idée des fourchettes de paiement assez limitées que nous devons établir avec les provinces. Nous travaillons avec les provinces et nous continuerons de le faire au cours des prochains mois pour essayer de mettre cela en place dans les provinces de la même manière qu'au gouvernement fédéral.

Le sénateur Goldstein : Je ne vous blâme pas. Je pose simplement la question. Je ne veux pas vous mettre sur la défensive. Cela vient tout juste d'être créé et vous venez d'en entendre parler il y a environ un mois. J'essaie seulement d'établir les faits. Je ne veux pas formuler de critique, pour l'instant.

Vous ne savez pas quels devraient être les critères. Qu'est-ce qui vous amène à conclure, puisque ce n'est pas dit clairement dans le budget, que les paiements seront établis uniquement en fonction de la capacité de payer de l'étudiant? Ou bien vous ai-je mal compris?

Mme Frith : Normalement, avant qu'on fasse une annonce dans le budget, on en a calculé le coût et l'on a élaboré un programme qui semble constituer une manière raisonnable de procéder.

Au cours des trois dernières années, on a fait beaucoup de travail, en collaboration avec toutes les provinces, pour mettre au point un programme d'aide au remboursement. Les ministres ont déjà conclu une entente formelle établissant qu'il s'agit du meilleur cadre pour aider les étudiants à rembourser leur prêt.

Vous avez raison de dire que je ne sais pas quand les provinces annonceront qu'elles vont de l'avant ou même si elles vont le faire, mais je peux vous assurer que nous avons une très bonne idée de ce à quoi ressemblerait un programme d'aide au remboursement des prêts, y compris le montant des paiements abordables et les critères. Une entente formelle a déjà été conclue par tous les ministres d'un bout à l'autre du Canada, établissant que ce serait là le meilleur cadre à mettre en place pour aller de l'avant.

Le sénateur Goldstein : Est-ce une entente écrite?

Mme Frith : C'est dans les notes des ministres de l'Éducation du Canada. Cela existe.

Le sénateur Goldstein : Pourriez-vous nous en faire part, je vous prie?

Mme Frith : Oui, nous pouvons vous communiquer ce document.

Senator Goldstein: Could you indicate to the committee what you think the guidelines or criteria may be at this point? Will it be strictly an issue of earnings and other obligations, or will there be something else?

Ms. Frith: The criteria will be earnings and obligations in general. There will be other items for persons with permanent disabilities who have other costs, which would be specially taken into account.

Senator Goldstein: If the bill we are talking about were to be amended, as I indicated in my testimony a few weeks ago, to say that in order to determine whether a debt is to be discharged, a court would have to take into account the extent to which the student had made use of debt management mechanisms, would that not, from your perspective, discourage students from going into strategic bankruptcy, if indeed you are right that some students would do that? A judge would say, "You did not take advantage of the program available, so I will not discharge you." Would that not be sufficient to discourage what you think to be a strategic bankruptcy mentality?

Ms. Frith: In effect, that might be a reasonable approach. In the past, the courts were inundated with students requesting to have their bankruptcies discharged. As a result of the inundation, the decision became one of rote — "Get them out of here."

Senator Goldstein: We will hear statistics about that from another witness at another time. We will deal with it at that point.

How will $78 million over three years, which is $20 million-plus per year, deal with the reduction of student loan repayments to a level that students can afford? It seems to me that given the quantity of repayment made to you each year, this is a relatively minor amount of money.

Ms. Frith: We have only a small number of people in difficulty. The largest group of student loan borrowers repay their loans without any difficulty. They are not going into default or declaring bankruptcy.

This year, we have perhaps 15 per cent with issues, and it may not be the ones with the largest loans who are going into default. Therefore, we would have calculated the exact cost to the program based on our statistics, on knowing our clientele and how many are falling into default, what kind of problems they are having in making repayments, and how many are on interest relief. The $78 million is additional new money. We have monies set aside that we pay out each year for interest relief and for Debt Reduction in Repayment. Those will also form part of the cost of the program.

Senator Goldstein: The converse would also be true. With this new program, in effect by sheer dint of reality, very few students would make application to the court for relief, because their relief would already be available. Therefore, you will be looking at

Le sénateur Goldstein : Pourriez-vous dire au comité, d'après ce que vous en savez actuellement, quels devraient être les lignes directrices ou les critères? Est-ce que ce sera fondé strictement sur les revenus et d'autres obligations, ou y aura-t-il autre chose?

Mme Frith : Les critères seront fondés sur les revenus et les obligations, en général. Il y aura d'autres dispositions pour les personnes ayant une invalidité permanente qui ont d'autres coûts dont il faut tenir compte.

Le sénateur Goldstein : Si le projet de loi à l'étude devait être amendé, comme je l'ai dit dans mon témoignage il y a quelques semaines, pour stipuler qu'afin de déterminer si une dette doit être acquittée, un tribunal doit tenir compte de la mesure dans laquelle l'étudiant a eu recours aux mécanismes de gestion de la dette, est-ce que cela, de votre point de vue, ne découragerait pas les étudiants de déclarer faillite de manière stratégique, à supposer que vous ayez raison de dire que certains étudiants font cela? Un juge dirait : « Vous n'avez pas tiré profit du programme disponible et je ne vais donc pas vous décharger de votre obligation. » Cela ne serait-il pas suffisant pour décourager les gens d'adopter ce que vous décrivez comme une mentalité de la faillite stratégique?

Mme Frith : En effet, cela pourrait être une approche raisonnable. Dans le passé, les tribunaux ont été inondés de demandes d'étudiants qui voulaient se faire libérer de leur dette en déclarant faillite. À la suite de cette inondation, les décisions ont été rendues quasi automatiquement, pour s'en débarrasser.

Le sénateur Goldstein : Nous entendrons des statistiques à ce sujet d'un autre témoin, en temps voulu. Nous examinerons cela à ce moment-là.

Comment 78 millions de dollars sur trois ans, ce qui représente un peu plus de 20 millions de dollars par année, permettront-ils de réduire les paiements des étudiants à un niveau abordable? Il me semble que, compte tenu de la quantité de remboursements qui sont faits chaque année, c'est un montant relativement minime.

Mme Frith : Nous n'avons qu'un petit nombre de gens en difficulté. La grande majorité des étudiants emprunteurs remboursent leurs prêts sans aucune difficulté. Ils ne sont pas en défaut de paiement et ne déclarent pas faillite.

Cette année, nous avons peut-être 15 p. 100 des dossiers qui ont des problèmes et ce ne sont pas ceux qui ont les prêts les plus élevés qui sont en défaut. Par conséquent, nous avons calculé le coût exact du programme, d'après les statistiques, connaissant notre clientèle et sachant combien sont en défaut de paiement, quelle est la nature de leur problème les empêchant de rembourser, et combien bénéficient de l'exemption des intérêts. Ces 78 millions de dollars représentent de l'argent neuf. Nous avons déjà de l'argent mis de côté que nous utilisons chaque année pour l'exemption des intérêts et pour la réduction de la dette en cours de remboursement. Cet argent s'ajoute au coût du programme.

Le sénateur Goldstein : L'inverse est également vrai. Avec ce nouveau programme, la réalité sera telle que très peu d'étudiants s'adresseront aux tribunaux pour obtenir de l'aide, parce que l'aide leur serait déjà offerte. Par conséquent, vous aurez affaire

those who are doing strategic bankruptcies rather than at people who truly need to go into bankruptcy, because the latter will no longer have to do so according to your analysis of the program. That is what you told us. Is that right?

Ms. Frith: That is correct.

Senator Goldstein: Then why are you opposing this bill?

Ms. Frith: I am not personally doing anything.

Senator Goldstein: I did not mean "you" singular.

Ms. Frith: It is my belief that one does not change legislation unless there is a real need to change legislation. Given the programs currently in place and those coming into effect, I do not see a need to reduce the number of years.

Senator Goldstein: However, the program in effect for a dozen years or more was defended by you three years ago before this committee as being appropriate. As it turns out, the program was not appropriate, and the government decided to ease it in Budget 2008. Does that not suggest to you that some changes are required? Although this may be a good change, it is not necessarily the only change, given that 40 per cent of debt will not be covered by this program.

Ms. Frith: I presume that you are referring to the government's having spoken to it, again not to me, as I did not speak up for the 10-year rule.

My answer to that is this: We have just made a change through an exercise to reduce to seven years and five years. That was a goal of the program for a long time in order to match up with the interest relief and other debt management measures that are in place.

Senator Goldstein: Will current student loans in default qualify for relief under the new criteria, or will students have to cure their default before they can take advantage of these criteria?

Ms. Frith: Under normal circumstances, they have to put their loan in good standing in order to take advantage of debt management measures.

Senator Goldstein: Then you will have many hundreds of thousands of students who are currently in default that will not benefit from Budget 2008.

Ms. Frith: That is correct, but those hundreds of thousands of students are not in bankruptcy. Many are in good standing at the collection agency because they are making small, affordable payments.

Senator Goldstein: Does that apply to all of them?

Ms. Frith: It applies to a good portion of them.

Senator Goldstein: What is the percentage?

à ceux qui déclarent faillite pour des raisons stratégiques plutôt qu'aux gens qui n'ont vraiment pas le choix de déclarer faillite, parce que ces derniers ne seront plus dans cette situation, d'après votre analyse du programme. C'est ce que vous nous avez dit, n'est-ce pas?

Mme Frith : C'est bien cela.

Le sénateur Goldstein : Alors pourquoi êtes-vous contre ce projet de loi?

Mme Frith : Je ne suis pas personnellement contre quoi que ce soit.

Le sénateur Goldstein : Je ne voulais pas dire « vous » personnellement.

Mme Frith : J'ai la conviction que l'on ne doit pas changer la loi à moins que ce soit vraiment nécessaire. Étant donné les programmes actuellement en place et ceux qui entreront en vigueur, je ne vois pas la nécessité de réduire le nombre d'années.

Le sénateur Goldstein : Cependant, le programme existe depuis 12 ans ou plus et vous l'avez défendu il y a trois ans devant notre comité, déclarant qu'il faisait l'affaire. Or en fin de compte, le programme n'était pas satisfaisant et le gouvernement a décidé de l'assouplir dans le Budget de 2008. N'en concluez-vous pas que des changements sont nécessaires? Ce que vous présentez est peut-être un bon changement, mais ce n'est pas nécessairement le seul changement, étant donné que 40 p. 100 de la dette ne sera pas visé par ce programme.

Mme Frith : Je suppose que vous faites allusion à l'annonce faite par le gouvernement, et non pas par moi, car je ne me suis jamais prononcée en faveur de la règle de 10 ans.

Voici ma réponse : Nous venons d'apporter un changement dans le cadre d'un exercice visant à réduire les périodes à sept ans et cinq ans. C'était un objectif du programme depuis longtemps, afin que les périodes correspondent à l'exemption d'intérêts et aux autres mesures de gestion de la dette qui sont en place.

Le sénateur Goldstein : Les étudiants qui sont actuellement en défaut de paiement seront-ils admissibles à l'aide aux termes des nouveaux critères, ou bien devront-ils régulariser leur situation avant de bénéficier de ces critères?

Mme Frith : Dans des circonstances normales, ils doivent régulariser la situation de leur prêt pour pouvoir profiter des mesures de gestion de la dette.

Le sénateur Goldstein : Dans ce cas, des centaines de milliers d'étudiants qui sont actuellement en défaut ne bénéficieront pas des mesures annoncées dans le Budget 2008.

Mme Frith : C'est exact, mais ces centaines de milliers d'étudiants ne sont pas en faillite. Beaucoup sont en règle à l'agence de recouvrement parce qu'ils font de petits paiements abordables.

Le sénateur Goldstein : Cela s'applique-t-il à tous?

Mme Frith : Cela s'applique à une bonne portion d'entre eux.

Le sénateur Goldstein : Quel pourcentage?

Mr. Manconi: Currently, approximately 60 per cent of our accounts have repayment status.

Senator Goldstein: That means that 40 per cent are not paying anything?

Mr. Manconi: That is correct. That could be because at the current time —

Senator Goldstein: Whatever the reason might be, the net result is that they are not paying anything and, therefore, would not qualify for the relief envisaged by Budget 2008.

Mr. Manconi: That does not necessarily mean that they require these benefits.

Senator Goldstein: That might be true, but they would not qualify for these benefits.

Mr. Manconi: Again, if you do not require the benefits, then you do not qualify.

Senator Goldstein: Clearly they require something, because they are not paying and they are not receiving any benefit if they are not paying. Do we understand each other?

Will the loans with private collection agencies be transferred back to the CRA for collection, or will they stay with those agencies until they are collected or written off?

Mr. Manconi: Over the course of the three years, it is our plan to have all the accounts returned to internal CRA collectors.

Senator Goldstein: What kind of tools will the government use for these collections?

Mr. Manconi: It will continue using the tools it has today.

Senator Goldstein: Are they the same tools used for income tax collections?

Mr. Manconi: There are different sets of tools for tax collectors versus student loan collectors.

Senator Goldstein: Could you tell us briefly what the differences are?

Mr. Manconi: For instance, a tax debt can be subject to a Federal Court certificate, whereby there is an immediate garnishment of assets.

Senator Goldstein: I understand that.

Mr. Manconi: The concept would be the same. There is communication with the client to negotiate payment arrangements, and then legal action occurs when required.

Senator Goldstein: Ms. Frith, what percentage of applications by people who claim to be permanently disabled is accepted by your agency, on average?

Ms. Frith: It depends on what they are applying for. For applications for an immediate forgiveness, the percentage has been fairly low. Recently, some of the cases coming in have been

M. Manconi : À l'heure actuelle, environ 60 p. 100 de nos comptes sont en mode remboursement.

Le sénateur Goldstein : Cela veut dire que 40 p. 100 d'entre eux ne payent rien?

M. Manconi : C'est exact. C'est peut-être parce qu'à l'heure actuelle...

Le sénateur Goldstein : Quelle qu'en soit la raison, le résultat net est qu'ils ne payent rien et qu'ils ne seront donc pas admissibles à l'aide envisagée dans le Budget 2008.

M. Manconi : Cela ne veut pas nécessairement dire qu'ils ont besoin de ces avantages.

Le sénateur Goldstein : C'est peut-être vrai, mais ils n'y seront pas admissibles.

M. Manconi : Mais si quelqu'un n'a pas besoin des avantages, il n'y est pas admissible.

Le sénateur Goldstein : Ils ont clairement besoin de quelque chose, parce qu'ils ne payent pas et qu'ils ne reçoivent aucun avantage s'ils ne payent rien. Nous comprenons-nous bien?

Les prêts confiés à des agences de recouvrement privées seront-ils transférés à l'ARC pour recouvrement, ou bien ces agences conserveront-elles ces dossiers jusqu'à ce que les prêts soient recouvrés ou radiés?

M. Manconi : Au cours des trois années, nous avons l'intention de voir à ce que tous les comptes soient renvoyés à des agents de recouvrement internes de l'ARC.

Le sénateur Goldstein : Quels outils le gouvernement utilisera-t-il pour recouvrer cet argent?

M. Manconi : Il continuera d'utiliser les outils qu'il a aujourd'hui.

Le sénateur Goldstein : S'agit-il des mêmes outils qu'on utilise pour recouvrer l'impôt sur le revenu?

M. Manconi : Les outils ne sont pas les mêmes pour les percepteurs d'impôt et les agents de recouvrement des prêts étudiants.

Le sénateur Goldstein : Pourriez-vous nous dire brièvement quelles sont les différences?

M. Manconi : Par exemple, une dette d'impôt peut faire l'objet d'un certificat de la Cour fédérale autorisant la saisie immédiate des biens.

Le sénateur Goldstein : Je comprends cela.

M. Manconi : Le concept est le même. On communique avec le client pour négocier des arrangements de remboursement, après quoi des poursuites juridiques sont intentées au besoin.

Le sénateur Goldstein : Madame Frith, quel pourcentage des demandes de la part de gens qui prétendent avoir une invalidité permanente sont acceptées par votre agence, en moyenne?

Mme Frith : Cela dépend de ce que l'on demande. Pour ceux qui demandent la radiation immédiate, le pourcentage est assez bas. Récemment, on a tenu compte, pour l'étude de certains

considered taking into account the recent court decision in *Marsden*. We are reviewing some cases coming through the system now.

Senator Goldstein: That case is less than one year old.

Ms. Frith: That is correct. We are in the process of reviewing such cases.

Senator Goldstein: That is because the court said your criteria or the manner of the application was incorrect.

Ms. Frith: That is correct.

Senator Goldstein: Leaving that aside for the moment, what percentage of applications by disabled borrowers is accepted? You know that percentage, and I do not understand why you will not tell us.

Ms. Frith: I cannot remember it off the top of my head. I will definitely share it with you.

Senator Goldstein: Is it less than 20 per cent?

Ms. Frith: It is close to 20 per cent, I believe, but I can get the proper number for you.

The Chair: Senator Goldstein, did you say 20 per cent?

Senator Goldstein: I said below 20 per cent.

Ms. Frith: We have to be clear that how you apply the definition is important. The current proposed budget implementation act, Bill C-50, contains certain provisions to improve the situation of students with permanent disabilities.

Senator Goldstein: I have no further questions.

Senator Jaffer: I have none. My questions were asked by Senator Moore.

Senator Ringuette: My question is in regard to the savings at the Canada Revenue Agency for providing the 50 per cent collection that you had contracted out. I have been with the National Finance Committee for five years. I think you have quite a challenge ahead in saying that you are saving $18 million over the next three years by providing the service in-house. The National Finance Committee has heard testimony over and over from Treasury Board of Canada Secretariat and Public Works and Government Services Canada that it is cheaper to provide services by contracting them out.

I am looking forward to your overcoming the huge challenge that you have in store in achieving those savings and showing Treasury Board and Public Works that it is cheaper to do it in-house.

Ms. Frith will be looking at that, as well, since it is a huge contract to provide this very important service to Canadians. I am looking forward to the next few years to see how this will move along, in both ways.

dossiers, de la décision récemment rendue par le tribunal dans l'affaire *Marsden*. Nous sommes actuellement en train d'étudier certains dossiers.

Le sénateur Goldstein : Cette affaire date de moins d'un an.

Mme Frith : En effet. Nous sommes en train d'étudier ces dossiers.

Le sénateur Goldstein : La cour a dit que vos critères ou la manière dont ils étaient appliqués étaient incorrects.

Mme Frith : C'est exact.

Le sénateur Goldstein : Laissons ça de côté pour l'instant. Quel pourcentage des demandes émanant d'emprunteurs handicapés sont acceptées? Vous connaissez ce pourcentage et je ne comprends pas pourquoi vous ne voulez pas nous le dire.

Mme Frith : Je ne m'en rappelle pas par coeur. Je vais certainement vous le communiquer.

Le sénateur Goldstein : Est-ce moins de 20 p. 100?

Mme Frith : Je pense que c'est tout près de 20 p. 100, mais je vais vous trouver le chiffre exact.

Le président : Sénateur Goldstein, avez-vous dit 20 p. 100?

Le sénateur Goldstein : J'ai dit moins de 20 p. 100.

Mme Frith : Il faut dire clairement que la manière dont on applique la définition est importante. Le projet de loi d'exécution du budget qui est actuellement à l'étude, le projet de loi C-50, renferme certaines dispositions visant à améliorer la situation des étudiants ayant une invalidité permanente.

Le sénateur Goldstein : Je n'ai pas d'autres questions.

Le sénateur Jaffer : Je n'en ai pas non plus. Mes questions ont été posées par le sénateur Moore.

Le sénateur Ringuette : Ma question porte sur les économies réalisées à l'Agence du revenu du Canada qui sera chargée des 50 p. 100 de recouvrements que vous aviez confiés à des contractuels. Je fais partie du comité des finances nationales depuis cinq ans. Vous dites que vous allez économiser 18 millions de dollars au cours des trois prochaines années en assurant ce service à l'interne, et j'affirme que vous avez tout un défi à relever. Le comité des finances nationales a entendu à de très nombreuses reprises des témoignages du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada attestant qu'il en coûte moins cher d'offrir les services en les confiant à des contractuels.

J'ai hâte de voir comment vous allez relever cet énorme défi pour réaliser ces économies et prouver au Conseil du Trésor et à Travaux publics que cela coûte moins cher de le faire à l'interne.

Mme Frith examinera également la question puisqu'il s'agit d'un énorme contrat pour assurer ce très important service aux Canadiens. J'ai hâte de voir comment la situation va évoluer, sur les deux plans, au cours des prochaines années.

The Chair: Are there any other questions? I would like to thank the witnesses very much. You have been very patient and thorough in your answers.

The committee adjourned.

Le président : Y a-t-il d'autres questions. Je tiens à remercier chaleureusement les témoins. Vous avez été très patients et avez donné des réponses très complètes.

La séance est levée.

MAIL POSTE
Canada Post Corporation/Société canadienne des postes
Postage paid Poste-payé
Lettermail Poste-lettre
1782711
OTTAWA

If undelivered, return COVER ONLY to:

Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Human Resources and Social Development Canada (HRSDC):

Rosaline Frith, Special Advisor, Learning Branch.

Resolve Corporation:

Ralph DeJong, Vice-President, Students Loan Operations.

Canada Revenue Agency:

Tony Manconi, Director General, Non-Tax Collections.

Industry Canada:

Roger Charland, Senior Director, Corporate and Insolvency Law Policy and Internal Trade.

TÉMOINS

Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) :

Rosaline Frith, conseillière speciale, Direction générale de l'apprentissage.

Resolve Corporation :

Ralph DeJong, vice-président, Opérations des prêts étudiants.

Agence du revenu du Canada :

Tony Manconi, directeur général, Direction du recouvrement non fiscal.

Industrie Canada :

Roger Charland, directeur principal, Politique du droit corporatif, de l'insolvabilité et du commerce intérieur.

Available from:
PWGSC – Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Also available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Disponible auprès des:
TPGSC – Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Aussi disponible sur internet: http://www.parl.gc.ca