

Procédures de recouvrement des soldes dus

Addenda à la Politique de recouvrement des soldes dus à l'Université

L'Université Laurentienne se fait un devoir de prendre les mesures nécessaires et raisonnables pour assurer le recouvrement des soldes en souffrance qui lui sont dus. Elle s'y prendra d'abord par des mesures internes et, en dernier ressort, s'il y a lieu, elle fera appel à une agence de recouvrement externe.

Démarches initiales et retenues financières

Les droits de scolarité et les frais obligatoires, accessoires, administratifs, de résidence et de plans de repas sont échus à des dates limites précises et communiquées dans l'année universitaire. Les autres montants à recouvrer, notamment les trop-perçus sur les salaires et les débiteurs divers (fournisseurs, subventions, personnel/professeurs), sont dus sur préavis, sauf indication contraire.

Comptes étudiants en souffrance

Les soldes restant sur les comptes étudiants, après la date limite indiquée, sont considérés comme étant en souffrance et traités en conséquence.

- **Frais et intérêts de retard** : Passé chaque date limite administrative (automne, hiver et printemps), l'Université percevra des frais de retard sur tous les comptes impayés en souffrance. En outre, les intérêts mensuels, dont les montants sont approuvés chaque année par le Conseil des gouverneurs, s'appliqueront d'office aux comptes en souffrance.
- **Retenues financières** : L'Université prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer du recouvrement des soldes impayés à la charge des étudiants débiteurs. Dans ce contexte, le compte de tout étudiant débiteur peut faire l'objet d'une retenue financière (restriction). Face à cette mesure, le membre de la population étudiante ne pourra pas :
 - changer de cours lors du trimestre;
 - s'inscrire à des cours actuels et à venir;
 - se faire délivrer par l'Université des documents officiels comme des relevés de notes, des diplômes, des lettres d'autorisation, des confirmations officielles;
 - s'opposer à sa désinscription pour cause de non-paiement.

L'Université se réserve le droit de refuser l'inscription, de produire des relevés de notes et de délivrer des diplômes lors de la cérémonie de remise des diplômes si le compte du membre de la population étudiante est en souffrance. De ce fait, pour recouvrer les soldes impayés auprès des étudiants débiteurs, l'Université adoptera les pratiques ci-dessous dans un esprit de justice et d'équité.

1. Le service de recouvrement de l'Université communique avec le membre de la population étudiante (par téléphone, courriel et (ou) courrier postal) pour lui rappeler courtoisement des soldes impayés.
2. Les relevés des soldes en souffrance et les derniers rappels sont envoyés par courrier postal aux étudiants. Cependant, il est important de noter qu'il appartient au membre de la population étudiante de s'assurer que toutes ses coordonnées (numéro de téléphone, adresse, etc.) sont à jour afin que le service de recouvrement de l'Université puisse l'informer du montant à recouvrer.

Autres soldes à recevoir

D'autres montants à recevoir, notamment les trop-perçus sur les salaires, les créances dues à des membres du personnel ou du corps professoral, les soldes résultant de divers contrats fournisseurs, de conventions de

subventions, de contrats de location ou de rétrocessions au titre de services fournis, sont réputés dus sur avis, après facturation et (ou) à la signature de l'accord en question et seront comptabilisés comme solde débiteur dans les états financiers de l'Université.

Trop-perçus sur les salaires

Si un membre du personnel de l'Université est informé d'un écart de rémunération entraînant un trop-perçu, le montant de celui-ci doit être restitué dès que le Service de paie en informe le membre en question. L'avis du solde peut être communiqué à celui-ci par téléphone, courriel ou courrier postal.

Divers contrats fournisseurs

L'Université facture aux entreprises et aux particuliers les contrats convenus au titre d'événements organisés sur le campus et (ou) d'autres services fournis.

Conventions de subventions

Les conventions de subventions octroyant des fonds à l'Université sont comptabilisées dans les états financiers de l'Université, comme créances, à la fin de l'exercice, si les fonds ne sont pas reçus au cours de l'exercice auquel ils se rapportent.

Contrats de location

Les contrats de location sont facturés selon les modalités établies dans le contrat. Les montants dus sont comptabilisés comme des montants à recouvrer, à mesure que sont rendus les services prévus, pour la location, les services publics et les rétrocessions.

Escalade par recours à une agence de recouvrement externe

Comptes étudiants en souffrance

L'objectif ultime étant de voir régler les soldes dus par les efforts internes, l'Université s'efforcera de collaborer avec les étudiants débiteurs pour parvenir à un règlement dans le courant du trimestre. Toutefois, si le solde n'est pas intégralement apuré avant le trimestre suivant et dans l'intervalle du règlement complet du solde, le membre de la population étudiante ne pourra ni s'inscrire ni se faire délivrer des documents universitaires. Dans le cas d'un étudiant débiteur, qui ne fréquente plus l'établissement, l'Université prendra des mesures raisonnables pour recouvrer le solde dû. Avant de faire appel à une agence de recouvrement, l'Université suit une règle dite à « trois points de contact ». C'est-à-dire que si le service de recouvrement interne ne parvient pas à recouvrer les montants dus après trois tentatives sans suite de la part de l'étudiant débiteur, par téléphone, par courriel et (ou) par l'envoi de relevés, le solde sera confié à une agence de recouvrement.

Autres soldes à recouvrer

Les soldes dus à l'Université et constituant un solde à recouvrer tel qu'il est stipulé ci-dessus, sont réputés dus dans leur intégralité. Ces soldes feront l'objet d'un suivi mensuel de la part de l'Université. Dans la lignée de notre processus étudiant, l'Université poursuit la règle à trois points de contact par courriel, téléphone et (ou) relevé de compte. Si l'Université ne reçoit pas de réponse après trois tentatives de dialogue avec le débiteur, le compte sera confié à une agence de recouvrement externe.

Agence de recouvrement externe

Dès qu'un solde impayé est confié à une agence de recouvrement externe, il s'établit entre le débiteur et l'Université une distance importante, puisque l'agence se chargera, au nom de l'Université, du suivi auprès du débiteur. Si l'agence ne parvient pas à recouvrer le solde auprès du débiteur après une année de tentatives infructueuses, le montant dû sera finalement transmis à l'agence d'évaluation du crédit aux fins de rapport.

Résolution

Les étudiants, les particuliers et les entreprises débiteurs de sommes dues à l'Université devraient suivre les étapes ci-dessous afin de les régler dans le souci d'éviter les conséquences.

- **Communiquer avec le Service de recouvrement de l'Université (SRU) :** En écrivant au service de recouvrement de l'Université à collections@laurentian.ca, vous pourrez discuter directement des modalités de règlement de votre solde dans les meilleurs délais.
- **Explorer les programmes d'aide au remboursement et les organismes de prêt :** Il appartient au débiteur d'explorer d'autres voies, telles que les organismes de prêt, qui pourraient lui permettre de régler le solde dû à l'Université.

Appels en matière de frais

Tous les appels doivent être faits au cours de la même année universitaire que celle où les frais sont dus. L'examen d'un appel peut durer jusqu'à quatre semaines. L'Université se réserve le droit de refuser un appel qui n'est pas fait dans les délais prescrits.

Dans certains cas exceptionnels, les étudiants débiteurs pourront avoir des raisons valables de vouloir faire annuler ou rembourser, en partie ou intégralement, les droits de scolarité. Les frais accessoires ne sont pas remboursables. Les appels seront examinés au regard des motifs suivants :

- Motif médical : l'appel doit être étayé par des documents établis par un médecin ou un psychologue.
- Motif administratif : le motif de l'appel doit être détaillé par des documents de soutien émanant d'un membre du corps professoral ou du personnel de l'Université Laurentienne.

Les appels ne seront pas examinés dans les cas suivants :

- Le membre de la population étudiante méconnaissait ou a mal interprété les politiques, notamment les dates limites d'abandon des cours et les règlements y afférents.
- Les appels fondés purement sur des difficultés financières ne seront pas admis.

Il importe également de noter que les décisions sont sans appel.

Les étudiants bénéficiant de fonds du RAFEO lors du trimestre pour lequel ils déposent un appel verront reverser au RAFEO, en leur nom, tout montant de remboursement. En outre, les étudiants doivent s'acquitter de frais de dossier pour faire un appel. Si celui-ci est couronné de succès du fait d'une erreur administrative, les frais de dossier seront remboursés au membre de la population étudiante.

Comité des restrictions à l'encontre des étudiants

L'Université dispose d'un comité appelé le Comité sur l'aide financière et les frais d'étudiant, les services financiers et l'inscription, dont les membres occupent au sein de l'Université les postes suivants :

- gestionnaire de l'aide financière, des frais et du Hub maLaurentienne;
- gestionnaire des opérations et finances des étudiants;
- directeur des services financiers;
- secrétaire de l'Université et VRA aux services d'inscription des étudiants.

Ce comité veille à ce que les comptes étudiants se trouvent examinés selon un processus caractérisé par la justice, l'équité et la sécurité financière. À cette fin, et en accord avec cet objectif, le Comité se réunit pour discuter des comptes étudiants soumis à restriction, dont le solde dépasse 5 000 \$ et pour lesquels les étudiants concernés ont demandé à s'inscrire en raison de circonstances exceptionnelles. Le Comité, en examinant les comptes étudiants à la lumière des circonstances invoquées, tiendra compte du calendrier

prévisionnel des paiements par le membre de la population étudiante, des antécédents de paiement et du rendement scolaire actuel de celui-ci.

Le cas des étudiants dont le solde dépasse 25 000 \$ et que le Comité a rejeté est soumis à la vice-rectrice aux finances et à l'administration, ainsi qu'au vice-recteur principal aux études pour examen et décision définitive.

Radiation des soldes en souffrance

Comptes étudiants

Au cours de l'exercice clos le 30 avril 2021 (« exercice 2021 »), l'Université a effectué un sondage interuniversitaire, l'objet était de se renseigner sur les pratiques de recouvrement, d'intérêts et de radiation, que suivent d'autres universités en matière de droits de scolarité des étudiants et de frais connexes. Au vu des réponses reçues dans le cadre de ce sondage, la Politique sur les provisions pour créances douteuses a été actualisée de façon à intégrer la radiation des soldes datant de plus de quatre ans, sous réserve des conditions suivantes :

- Le membre de la population étudiante est actuellement inscrit et actif (c'est-à-dire qu'il a peut-être abandonné ses études pendant plus d'un an, mais qu'il est revenu pour les mener à leur terme).
- Le membre de la population étudiante a convenu d'un mode de paiement et verse actuellement les montants dus.

Toutes les autres parties

Tous les autres soldes à recouvrer seront traités de la même manière que les comptes étudiants et resteront dus pour une période maximale de quatre ans, à moins que des circonstances ou des événements liés à ce solde ne le rendent irrécouvrable.