



Modifications apportées au transfert des documents

Soucieuse de continuer à traiter vos demandes dans des délais raisonnables malgré le contexte actuel de la pandémie qui exige le télétravail, l'équipe de la gestion de l'identité apporte des modifications aux règles de réception des documents et de traitement des demandes.

Les demandes reçues en format papier et par télécopieur commandent un traitement manuel qui ne peut se faire à distance. Depuis quelques semaines, nous contactons les organismes qui nous envoient de telles demandes, au fur et à mesure que nous les recevons, afin de les aviser de privilégier le numérique. Le traitement des demandes numériques se fera plus rapidement.

Les organismes qui continuent de recevoir par la poste des réponses à leurs demandes ou des notifications de fin de traitement devront désormais, à l'instar des autres organismes, les consulter de façon électronique, soit par les outils de leur fournisseur de services ou soit directement dans le système Ariane.

Outre ces nouvelles dispositions, nous aimerions vous rappeler que seuls les documents nécessaires au traitement des demandes de codes permanents doivent y être joints. La liste exhaustive de ces documents est disponible dans le guide du système Ariane. Ainsi, certains documents ou renseignements, comme le numéro d'assurance sociale, les factures, les bulletins, les relevés de notes autres que ceux du Québec, un contrat d'assurance, un bail ou un diagnostic médical, ne doivent jamais être joints aux demandes de codes permanents.

Par ailleurs, nous vous invitons, si vous ne l'avez pas déjà fait, à adopter les bonnes pratiques suivantes lors de la soumission de vos demandes:

- La ville et le pays de naissance de l'élève doivent toujours être inscrits.
- Tous les noms et les prénoms des parents doivent être inscrits.
- Les autres noms et prénoms de l'élève doivent être inscrits dans les champs qui leur sont réservés.

- Seule la première lettre des noms propres doit obligatoirement être inscrite en majuscule.
- La fiche d'inscription, remplie manuellement, doit toujours être signée par l'élève ou par l'un de ses parents, s'il est mineur.
- Lors d'une demande de modification, il est important d'indiquer les changements à apporter au dossier de l'élève.
- Les documents doivent être valides et leur numérisation doit être de bonne qualité.

Enfin, nous tenons également à vous informer que, conformément à notre démarche d'amélioration continue, nous organiserons des rencontres téléphoniques ou virtuelles avec certains d'entre vous afin de répondre à vos préoccupations et vous exposer nos normes et nos modalités de traitement, le tout dans le but de mieux vous faire comprendre nos pratiques et d'améliorer ainsi nos échanges.

Nous vous remercions de votre collaboration.