

Québec, le 19 janvier 2015

Gestionnaires des bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement

OBJET : Profils de traitement

Mesdames,
Messieurs,

Le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science (MESRS) confie aux Établissements d'enseignement (ÉE), par l'entremise de leurs bureaux d'aide financière, un mandat relatif à certains services offerts en matière d'aide financière aux études (AFE). Afin qu'ils soient en mesure d'offrir ces services, les établissements d'enseignement ont accès au système informatique Contact, système gérant de façon électronique l'ensemble des programmes de l'AFE. Les bureaux d'aide financière se voient attribuer un profil qui leur donne des accès en consultation (profil 1 et 2) ou en traitement (profil 3).

Au cours des derniers mois, la Direction de l'attribution et du pilotage des systèmes (DAPS) a entrepris l'analyse des profils de traitement associés au personnel des bureaux d'aide financière aux études, des questionnements portant sur les efforts investis en termes de formation, de soutien et de vérification d'assurance qualité ayant été soulevés. Pour ce faire, trois éléments suivants ont été considérés :

- le volume de dossiers traités par chaque établissement d'enseignement;
- les efforts requis par la DAPS pour offrir du soutien au personnel des ÉE ayant un accès de profil 3;
- les vérifications d'assurance qualité des dossiers traités par les partenaires.

Ces observations ont démontré que le faible volume de dossiers traités par certains ÉE ne peut justifier les efforts investis par la DAPS.

Par conséquent, il a été décidé de procéder à la réorganisation des profils de traitement des ÉE afin d'offrir un meilleur service à la clientèle et pour traiter un volume plus important de dossiers dans un délai plus court.

C'est ainsi qu'à compter du 31 janvier 2015, seuls les établissements d'enseignement traitant au-delà de 1 500 dossiers annuellement conserveront les accès permettant le traitement. Les ÉE rencontrant présentement ce critère sont les suivants :

- Université Laval
- Université du Québec à Montréal
- Université de Montréal
- Université de Sherbrooke

Les accès des autres ÉE possédant un profil 3 seront modifiés pour devenir des profils 2.

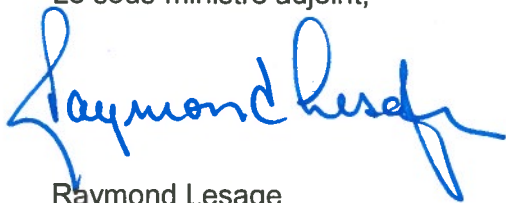
Le 20 janvier, un communiqué sera publié sur l'extrAFE afin d'informer tout le personnel des bureaux d'aide financière des ÉE de la modification des profils. Le 21 janvier, une lettre sera transmise aux partenaires dont le profil demeurera inchangé; ils recevront alors des indications concernant le soutien qui leur sera offert. Cette même journée, une lettre sera transmise aux partenaires des bureaux d'aide touchés par le retrait de l'accès au traitement des dossiers, afin de leur faire part des consignes opérationnelles découlant de la modification de leur profil. Ces derniers continueront de bénéficier du soutien de l'AFE par le biais de la ligne des partenaires ainsi que par la boîte de courriel AFE-Partenaires.

Soyez assurés que tout sera mis en place afin de faciliter la transition. Si vous avez des questions ou des commentaires relatifs à la présente, vous êtes invités à communiquer avec M. Mario Godin, directeur de la Direction de l'attribution et du pilotage des systèmes. Vous pouvez le joindre par téléphone au 418 646-5259, poste 6159.

Je vous remercie à l'avance de votre habituelle collaboration.

Recevez, Mesdames, Messieurs, mes plus cordiales salutations.

Le sous-ministre adjoint,



Raymond Lesage