



Étude de cas

Des outils de pointe pour optimiser l'efficacité du Protecteur du citoyen du Québec

Le Protecteur du citoyen a pour mission de surveiller et de faire corriger les négligences, les erreurs et les abus des ministères et des organismes du gouvernement du Québec envers les citoyens. Indépendant du gouvernement, l'organisme reçoit et traite les plaintes de toute personne ou d'un groupe de personnes. Dans le cadre de son mandat, le Protecteur du citoyen doit pouvoir compter sur une base de données efficace et conviviale afin de gérer les quelque 20 000 demandes qui sont traitées annuellement.

En 1993, l'organisme se dote d'un système informatique « Gestion des dossiers ». Au fil des années, le défi consiste à adapter ce système pour faire face à une demande croissante de services et à le faire évoluer économiquement. En 2003, la Direction des ressources humaines et de l'administration reçoit le mandat d'effectuer la refonte de ce système afin de profiter à la fois des avancées de la technologie et de faciliter la maintenance et la mise à niveau du système. En 2004, le Protecteur du citoyen choisit alors de faire appel à Fusepoint pour la conception, l'implantation et l'entretien du nouveau système, et ce, après avoir constaté l'expertise et le professionnalisme de son équipe lors d'un premier mandat portant sur l'analyse préliminaire et l'architecture du système.

Le nouveau système mis en place par Fusepoint tient compte des nouveaux processus de travail, des besoins croissants pour l'information de gestion et la production de rapports, tout en respectant les contraintes budgétaires établies pour la conception du système et son évolution. Fort de ce nouvel outil plus performant, le personnel du Protecteur du citoyen peut maintenant intervenir plus efficacement à la fois dans le traitement des plaintes reçues et dans l'analyse de ces plaintes.

Objectifs

- Répondre à la demande pour un système qui intègre de nouveaux processus administratifs tout en limitant le temps d'apprentissage nécessaire pour le personnel.
- Avoir accès rapidement à des données de gestion fiables en convertissant les données actuelles conformément aux changements désirés dans les processus de travail.
- Améliorer l'efficacité du traitement des plaintes en éliminant les dossiers physiques.

Stratégie

- Intégrer l'ensemble des processus de travail entourant la gestion des dossiers de plaintes dans une application transactionnelle web conviviale et disponible par l'intranet du Protecteur.

- Permettre la saisie électronique de tous les aspects des dossiers soumis, améliorant ainsi significativement la capacité de préparation de rapports.
- Mettre en place de nouvelles infrastructures technologiques – serveur web, serveur de base de données Oracle, et .Net comme infrastructure de développement.

Résultats

- Meilleure gestion de la « mémoire de l'institution » car toute l'information sur les dossiers est désormais accessible électroniquement dans la base de données centrale.
- Meilleur suivi des dossiers et des indicateurs sur le traitement des plaintes reçues.
- Meilleure surveillance de la qualité des services rendus par les ministères et les organismes.

« Grâce à l'équipe de professionnels de Fusepoint, nous bénéficions désormais d'un nouveau système « Gestion dossiers », fiable, convivial et qui se prête très bien à la saisie électronique de l'information. Cet outil de pointe permet à notre personnel d'intervenir plus efficacement dans le traitement des plaintes des citoyens ».

Philippe de Passillé,
Responsable des
ressources
informationnelles

**Pour en savoir davantage, consultez notre site web à
www.fusepoint.com/francais ou composez le 1.888.664.9001**