

**GAGNANT
PRIX RÉALISATION 1995**

- SECTEUR FONCTION PUBLIQUE -

**MME NICOLE FONTAINE
ET SON ÉQUIPE :
Mme Marjolaine Loiseau
et M. Bruno Maheu**

**RÉVISION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL AU CURATEUR PUBLIC :
INSTAURATION D'UN GUICHET AUTOMATIQUE
(résumé du projet)**

L'adoption d'une nouvelle Loi sur le Curateur public en avril 1990 a mis en branle une démarche de planification stratégique qui a confirmé la primauté de la clientèle et de ses besoins. L'instauration d'un guichet unique sur une base régionale pour les clients et les partenaires a été le moyen retenu. Cette démarche a pour but de réduire les délais et le nombre d'intervenants directs sans augmenter les ressources.

Les objectifs poursuivis par l'instauration du guichet unique sont :

- rapprocher le Curateur public de sa clientèle et de ses partenaires ;
- passer d'une organisation du travail compartimentée et séquentielle à une organisation intégrée des activités et ainsi réduire le nombre d'intervenants et les délais de traitement pour chaque client ;
- accroître la personnalisation, la pertinence et la continuité du service.

Ce projet a débuté en mai 1991 pour se terminer en novembre 1993. Grâce à l'implication de tous les employés et des syndicats qui les représentaient, l'implantation du guichet unique a été réalisé à l'intérieur du budget de fonctionnement prévu. De plus, près de 6% de ce budget est allé à la formation des employés. La régionalisation des services a rapproché les services du client. De surcroît, la structure plus flexible permettra une adaptation plus facile aux changements imposés par la démographie et les contextes économique et politique.