

**MENTION SPÉCIALE
PRIX RÉALISATION 2003**

- SECTEUR FONCTION PUBLIQUE -

FORUM DES DIRIGEANTS DES GRANDS ORGANISMES

CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES
(résumé du projet)

L'excellence croît avec le réseautage

Amélioration des services aux citoyens, optimisation de la performance organisationnelle, renouvellement de la prestation de services, voilà des termes avec lesquels tous les ministères et organismes sont familiers. S'il est relativement aisé de les comprendre et de les intégrer à la philosophie de gestion, il en va tout autrement lorsque vient le temps de les appliquer dans le contexte opérationnel de la prestation de services.

C'est pour relever ces défis, associés à la modernisation de l'État, que les grands organismes du gouvernement du Québec se sont regroupés en mars 2000 pour former le Centre d'expertise des grands organismes¹. Une initiative de réseautage dont les principaux créneaux d'action sont le partage des façons de faire, le repérage, la diffusion et l'implantation des meilleures pratiques.

Les réseaux d'échange sont au cœur des activités du Centre d'expertise. Plus que de simples forums de discussion, les réseaux d'échange représentent de véritables lieux d'apprentissage collectif. En effet, ces réseaux se penchent sur des problèmes précis tels que le traitement des plaintes, la reconnaissance du personnel et les échanges sur la communication publique. Il en résulte une connaissance pragmatique et utile des organismes participants pour prendre des décisions et orienter leurs actions.

Les travaux et les activités du Centre d'expertise, dont les résultats sont d'ailleurs disponibles dans le site Internet du Centre d'expertise (www.grandsorganismes.gouv.qc.ca), ont produit des retombées significatives pour les grands organismes. Ces retombées bénéficient ultimement aux citoyens, mais aussi aux participants dans la mesure où le maillage préconisé par le Centre d'expertise incite à une collaboration continue et où la valorisation des réussites stimule la fierté de travailler dans le secteur public !

Fort de ses trois premières années d'existence et du succès obtenu, le Centre d'expertise entend poursuivre ses activités à valeur ajoutée pour les organismes membres, et en faire profiter l'ensemble de la fonction publique québécoise.

Une initiative qui interpelle l'excellence par la pertinence et la force du réseautage qu'elle produit !

¹ Le Centre d'expertise réunit des représentants des organismes suivants : Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), Commission des normes du travail (CNT), Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), Régie des rentes du Québec (RRQ), Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), Société de la faune et des parcs du Québec (FAPAQ).

PERSONNE-RESSOURCE POUR LE PROJET :

Monsieur Éric Vignola
Centre d'expertise des grands organismes
Régie de l'assurance maladie du Québec
1125, Chemin St-Louis
Dépôt Q-058
Sillery (Québec)
G1S 1E7
(418) 682-5153 #4079
Télécopieur : (418) 643-0809
Courriel : eric.vignola@ramq.gouv.qc.ca
Site web : <http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca>