

**FINALISTE POUR LE
PRIX RÉALISATION 2005**

- SECTEUR FONCTION PUBLIQUE -

MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

LE SERVICE QUÉBÉCOIS DE CHANGEMENT D'ADRESSE
(ce projet a été présenté par Communication Québec,
intégré maintenant au ministère Services gouvernementaux)

(résumé du projet)

Grâce au Service québécois de changement d'adresse (SQCA), les Québécoises et les Québécois peuvent, en moins de 12 minutes, aviser le gouvernement de leur changement d'adresse en une seule démarche, en toute sécurité et dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Premier jalon d'un guichet unique d'accès aux services gouvernementaux, le SQCA est issu des nouvelles orientations gouvernementales quant à la manière de rendre les services aux citoyens.

La conception et la réussite du SQCA reposent sur la création d'un nouveau type de partenariat d'affaires participatif et décisionnel entre huit ministères et organismes, soit :

- ▶ Services Québec, mandataire, coordonnateur de la prestation du service et propriétaire de l'application;
- ▶ Le Centre de services administratifs, responsable de l'hébergement, de la conception, du développement et de l'entretien de l'application SQCA;
- ▶ Et six ministères et organismes utilisateurs : Le Directeur général des élections du Québec (DGEQ), le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), le ministère du Revenu (MRQ), la Régie de l'assurance maladie (RAMQ), la Régie des rentes (RRQ) et la Société de l'assurance automobile (SAAQ).

En tant que pionnier en ce domaine, les participants au SQCA ont dû tout inventer : cadre de gestion, cadre légal, gestion adaptée, plan de communication interministériel, uniformisation des données liées à l'adresse et à l'identification du citoyen, etc. Ces efforts n'ont pas été vains puisque plusieurs projets interministériels s'inspirent déjà de leurs travaux.

La qualité du service offert, le fort taux d'utilisation et la satisfaction des ministères et organismes participants démontrent hors de tout doute qu'en travaillant de concert, tous les partenaires ont su créer la synergie indispensable au succès du SQCA.

Il s'agit d'un premier pas vers le décloisonnement des services gouvernementaux qui pave la voie à l'implantation prochaine du guichet de services multimodes que sera Services Québec. En effet, le succès du SQCA favorise une ouverture des ministères et organismes à offrir d'autres services en commun afin que le citoyen puisse faire affaire avec " le gouvernement " plutôt qu'avec chacun des ministères et organismes.

Cliquez www.gouv.qc.ca/citoyens.

C'est rapide, clair et... Net!