

**P R I X**  
2 0 0 7  
**D'EXCELLENCE**  
de l'administration publique du Québec



INSTITUT D'ADMINISTRATION  
PUBLIQUE DE QUÉBEC

***PRIX GOUVERNEMENT EN LIGNE***

**DI@PASON... DE L'IDÉE... À L'ACTION!**

*Ministère de la Culture, des Communications et de la  
Condition féminine*

© L'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ), 2007. Tous droits réservés.

Il est notamment interdit de reproduire, publier et diffuser le présent document, sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'auteur.

Le présent document est diffusé via le site Web de l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ) avec l'autorisation de l'auteur.

## **DI@PASON... DE L'IDÉE... À L'ACTION!**

*Le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF) accorde annuellement 150 M\$ à une moyenne de 2 000 demandeurs. Afin d'améliorer son offre de service en matière d'aide financière et d'en moderniser la gestion, le Ministère a amorcé en 2001 la réalisation du projet di@pason. Il en a résulté une refonte en profondeur de son offre de service dorénavant appuyée par une solution informatique intégrée accessible partout grâce à Internet.*

Précédée par une planification rigoureuse, la restructuration complète de l'offre de service a débuté par le resserrement du nombre de programmes, réduits de 40 à 4, et par la simplification et la systématisation des processus administratifs.

Aujourd'hui, le système transactionnel di@pason rend possibles :

- la création et la consultation d'un dossier client sécurisé comprenant le profil du demandeur et le suivi de ses demandes;
- le dépôt des demandes de subvention dans des formulaires interactifs, adaptés aux demandeurs et aux programmes;
- le traitement complet des demandes par le personnel et la prise de décision par les autorités responsables;
- le versement des subventions et le suivi des conventions associées à celles-ci;
- la production rapide de rapports de performance et d'information de gestion;
- l'inscription du budget de transfert du Ministère et le suivi en temps réel de son utilisation par chaque unité;
- le pilotage permettant d'adapter les paramètres du système.

La réalisation de di@pason a eu des impacts majeurs sur l'organisation du travail puisqu'elle a transformé les façons de faire des clients et des employés.

- Dès la première année, 75 % des demandes ont été remplies et soumises en ligne, une performance exceptionnelle en période de démarrage d'un tel système.
- La planification du travail a été facilitée par des tableaux de bord adaptés au rôle de chacun.
- Le traitement des demandes est nettement plus fluide, ce qui réduit le temps requis pour l'effectuer.
- Les renseignements sur les clientèles sont plus détaillés, tenus à jour en temps réel, et ils peuvent être validés auprès de sources gouvernementales officielles.
- L'information de gestion est générée automatiquement selon les besoins grâce au dépôt de renseignements pertinents dans des bases de données constamment tenues à jour.

di@pason joue un rôle essentiel dans l'amélioration de la qualité des services du MCCCf. Sa souplesse et son efficacité ont suscité l'intérêt d'une douzaine de ministères et d'organismes qui souhaitent, eux aussi, être à l'avant-garde du gouvernement en ligne.

### *Personne-ressource*

#### **JEAN-RAYMOND ROY**

Directeur p.i.

Direction du Bureau de la modernisation

Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine

Courriel : [jean-raymond.roy@mcccf.gouv.qc.ca](mailto:jean-raymond.roy@mcccf.gouv.qc.ca)

Site Web : [www.mcccf.gouv.qc.ca](http://www.mcccf.gouv.qc.ca)