

2012



??



# Politique d'édition du site Web du Centre d'expertise des grands organismes

# Table des matières

---

1. Contexte	3
2. Objectifs éditoriaux	4
2.1 Considérations générales	4
2.2 Contenus proscrits	5
3. Le champ d'application	5
3.1 La page d'accueil	5
3.1.1. Les onglets	6
3.1.1.1. Qui sommes nous	6
3.1.1.2. Publications	6
3.1.1.3. Veille stratégique	6
3.1.1.4. Nous joindre	7
3.2. Sections	7
3.2.1. À consulter	7
3.2.2. Nouveautés	7
3.2.3. En ligne	7
3.2.4. Outils	7
3.2.5. Intranet des membres	9
3.2.6. Questions et commentaires	9
4. Langue de diffusion	9

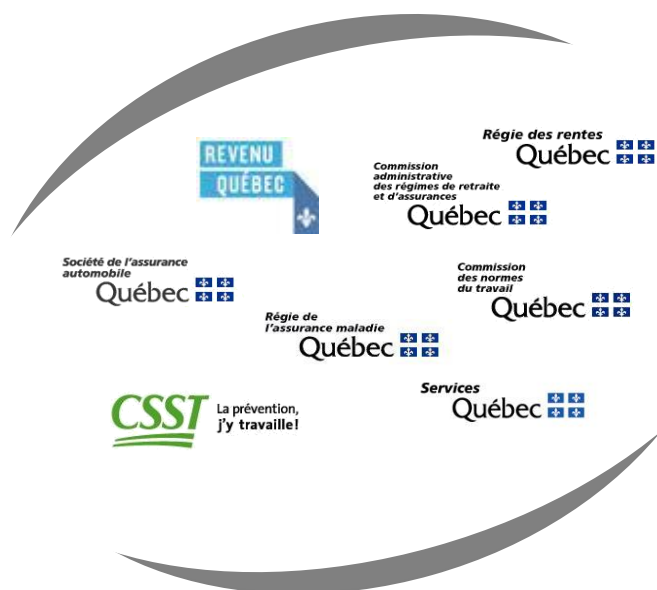
## 1. Contexte

Créé en mars 2000, à l'initiative de la Régie des rentes du Québec et avec l'appui du Forum des dirigeants des grands organismes, le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) se veut un lieu d'échange pour les grands organismes de la fonction publique québécoise. Sa mission première consiste à favoriser l'amélioration des services aux citoyens en encourageant le partage d'expertises et en mettant en commun les projets, préoccupations et réalisations des organismes membres (CARRA, CNT, CSST, RAMQ, RQ, RRQ, SAAQ et SQc).

Les grands organismes ont donc décidé de mettre en commun leurs ressources, leurs expériences et leurs savoirs afin de recenser et de diffuser les meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. En rompant ainsi leur isolement, les grands organismes bénéficient de l'apport des autres organismes membres, et ce, dans l'optique d'améliorer les services offerts aux citoyens. Cette mobilisation au sein des grands organismes contribue à alléger et à uniformiser les pratiques, à partager et à instaurer les meilleures pratiques et ainsi, à assurer un service à la clientèle plus performant et à moindre coût.

C'est donc dans un esprit de partage de connaissances et de diffusion de meilleures pratiques que le site Web du CEGO a été créé. Par le biais de différents moyens, notamment les rapports et publications produits par les groupes et réseaux, le journal d'information *Le Rondpoint*, les déjeuners-conférence, la veille stratégique, les guides pratiques, etc.

*« Le CEGO, c'est la force d'un réseau. Un réseau qui ne vit que par la collaboration volontaire et l'implication soutenue des membres des réseaux d'échange et des groupes de travail ».*



## 2. Objectifs éditoriaux

Au fil des ans, le CEGO s'est doté de règles qui se veulent simples et conviviales en évitant. C'est grâce à ces façons de faire que le Centre d'expertise évolue rapidement et répond efficacement aux besoins changeants des organismes.

C'est dans le même esprit que s'inscrit la présente politique éditoriale. Toutefois, comme l'information diffusée sur le site Web est disponible à tous, il s'est avéré nécessaire de se doter d'une politique éditoriale qui permet, entre autres, de mettre par écrit les règles qui régissent la structure et le fonctionnement de son site Web.

Le site Web du CEGO se veut donc un lieu de partage des pratiques et des expériences en matière de prestation de services aux citoyens, et ce, dans un esprit de valorisation de l'expertise.

Ainsi, nos objectifs éditoriaux consistent à :

1. Faciliter le partage d'information et la concertation sur les stratégies et les moyens permettant d'améliorer la prestation de services aux citoyens tout en respectant les missions des organismes membres;
2. Diffuser les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental;
3. Favoriser l'amélioration des services en encourageant le partage d'expertise;
4. Être porteur d'un savoir-faire.

Nous sommes soucieux de l'exactitude du contenu de ce site Web, mais nous ne sommes pas garants des contenus des liens externes. Nous sommes également conscients que certains concepts exposés ne sont pas applicables en toutes circonstances.

### 2.1. Considérations générales

L'information qui est diffusée dans le site Web est pensée en fonction de ses clientèles cibles.

Nos clientèles sont :

- Grands organismes membres (CARRA, CNT, CSST, RAMQ, RQ, RRQ, SAAQ ET SQC);
- Ministères et organismes du gouvernement du Québec;
- Tout public qui désire être informé des bonnes pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental en matière de service à la clientèle.

## **2.2. Contenus proscrits**

Tout contenu ou lien vers des sites ou des documents à caractère haineux, sexiste ou raciste est formellement interdit.

De plus, aucune sollicitation commerciale ou partisane sous toutes ses formes (page Web, document, annonce, publicité ou bandeau publicitaire) ne sera tolérée. Les seules exceptions sont les hyperliens vers des sites utiles pour les organismes publics tels que le site Web de chaque organisme membre ou des sites Internet en lien avec l'amélioration des services aux citoyens dont l'Association des responsables de la gestion des plaintes au gouvernement du Québec, le CEFRIO, l'ISAC, etc. Le CEGO n'est toutefois pas responsable du contenu de ces idées. En cas de doute, l'équipe de la permanence du CEGO s'assurera d'obtenir les approbations nécessaires auprès du Président du CEGO ou du Comité directeur.

## **3. Le champ d'application**

La structure du site Web (couleurs, disposition de sections, etc.) a été créée par le responsable du site Web et la structure ne peut être modifiée que par ce dernier. Par contre, il est tout de même possible d'en modifier le contenu par la permanence du Centre d'expertise des grands organismes

Tout contenu présenté dans le champ d'application est approuvé par le Comité directeur et la permanence du CEGO. Tous rapports, toutes publications ou guides pratiques réalisés par les membres des groupes et réseaux sont également validés par leurs représentants pour en permettre la diffusion.

### **3.1. La page d'accueil**

La page d'accueil du site Web du CEGO est celle qui, d'un premier regard, présente l'organisme. Elle contribue également à démontrer le dynamisme des activités du Centre d'expertise en y intégrant une section « faits saillants ». Cette dernière permet entre autres d'informer l'utilisateur des dernières nouveautés telles que des déjeuners-conférences, des publications de rapports, des présentations, etc.

### **3.1.1. Les onglets**

#### **3.1.1.1. Qui sommes-nous**

L'onglet « qui sommes nous » présente une description du Centre d'expertise. On y découvre la mission, les mandats, les valeurs, l'organigramme, etc. L'utilisateur peut ainsi se dresser un portrait du CEGO.

#### **3.1.1.2. Publications**

Les publications sont celles réalisées et produites par les représentants siégeant au sein des groupes de travail et réseaux d'échange du CEGO. Ces publications font bien souvent état des meilleures pratiques dans plusieurs domaines liés au service à la clientèle dans un contexte public. Elles sont donc le résultat d'une recherche, d'une mise en commun et de plusieurs échanges d'experts dans leur domaine respectif qui, en fonction de l'évolution gouvernementale, identifie et répertorie des meilleures pratiques ou des pistes de réflexion pour améliorer les services offerts aux citoyens.

Pour améliorer l'efficacité et l'efficience, l'objectif de diffuser ces publications ou meilleures pratiques consiste à partager et à rendre accessibles et disponibles des pratiques qui ont été expérimentées au sein des grands organismes et qui ont eu des retombées positives (économie d'échelle, partage de connaissances, de compétences, etc.).

Nous les qualifions de meilleures pratiques, parce qu'elles sont innovantes, brillantes et qu'elles sont riches en retombées pour ceux qui souhaitent s'en inspirer.

Nous sommes conscients que certaines pratiques et méthodes présentées en matière de prestation de services publics ne sont pas toujours applicables à toute organisation. Par ailleurs, même si toutes les meilleures pratiques proposées ne peuvent s'appliquer à toutes les organisations, nous croyons que certaines d'entre elles permettront aux organisations de s'en inspirer.

#### **3.1.1.3. Veille stratégique**

La veille stratégique est une recherche et une proposition de documents de références en matière de prestation de services publics. C'est la permanence du CEGO, les représentants des grands organismes et les autres partenaires qui proposent des documents référentiels, notamment l'OBSERVGO, CEFRIO, ENAP, etc. Ensuite, la permanence du CEGO en fait la lecture et s'ils sont d'intérêt pour les grands organismes, les documents sont alors rendus disponibles via le site Web.

#### **3.1.1.4. Nous joindre**

Cet onglet affiche les coordonnées de l'équipe de la permanence du CEGO. Par courriel, l'utilisateur peut également écrire ses questions ou commentaires au [info@grandsorganismes.gouv.qc.ca](mailto:info@grandsorganismes.gouv.qc.ca)

### **3.2. Sections**

Les sections sont classées par thèmes et par couleurs. Parce qu'elles sont visibles et faciles d'accès, elles permettent ainsi à l'utilisateur de consulter et de se procurer rapidement l'information qu'il recherche.

#### **3.2.1. À consulter**

La section « à consulter » (en bleu foncé) a pour objectif d'informer l'utilisateur sur les activités et événements du CEGO tels que la publication des documents réalisés par les groupes et réseaux, le calendrier des activités, les rapports annuels, le journal d'information Le Rondpoint.

#### **3.2.2. Nouveautés**

La section « nouveautés » (en vert) sert à diffuser les nouveautés du CEGO. Cette section est différente des autres puisqu'elle a une animation dynamique. Lorsqu'il y a publication d'une nouveauté, elle défile en boucle pour une durée déterminée (variant de 2 à 4 semaines).

Ces nouveautés peuvent annoncer un déjeuner-conférence, un colloque ou une formation. Elle peut également informer sur la publication d'un rapport d'un groupe ou d'un réseau, sur la diffusion du journal d'information, etc. Son animation dynamique permet ainsi d'attirer l'attention de l'utilisateur pour qu'il consulte les nouveautés du CEGO.

#### **3.2.3. En ligne**

La section « en ligne » (en bleu pâle) permet à l'utilisateur de s'inscrire à notre liste de diffusion, aux déjeuners-conférences ou à un autre événement ouvert à tous.

#### **3.2.4. Outils**

La section « outils » (en gris pâle) diffuse des outils porteurs de savoir-faire. Cette section propose à l'utilisateur des outils et des méthodes « pratico-pratiques » à appliquer au service à la clientèle ou qui permettront à l'utilisateur de s'en inspirer. On y retrouve notamment :

- **Liens utiles :**

Liens vers les sites Web des organismes membres du CEGO et d'autres sites Web qui touchent le domaine du service à la clientèle.

- **Le répertoire sur la simplification des communications :**

Compilation réalisée par le réseau d'échange sur la simplification des communications rassemblant plusieurs documents et liens touchant divers aspects de la simplification des communications avec la clientèle.

- **Les guides pratiques sur la mesure de satisfaction de la clientèle :**

Ces guides pratiques ont été réalisés par le réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle et ont pour objectifs de partager les connaissances et les meilleures pratiques expérimentées dans ce domaine ainsi que de les rendre disponibles et accessibles afin d'améliorer les façons de faire et d'accroître l'expertise au sein des organismes publics. Ils favorisent la compréhension de différentes thématiques reliées à la mesure de la satisfaction de la clientèle.

Les guides pratiques sont structurés en deux volets. Le premier volet est lié au domaine théorique de la mesure de satisfaction de la clientèle alors que l'autre volet est plus pratique. Il propose à l'utilisateur des pratiques expérimentées dans les grands organismes dans le domaine de la mesure de la satisfaction de la clientèle.

Comme certaines pratiques s'inspirent des pratiques du domaine de mesure de la satisfaction de la clientèle des grands organismes, nous les proposons parce qu'elles ont été expérimentées et qu'elles ont eu des retombées positives.

Une fois de plus, elles permettent à l'utilisateur de s'en inspirer pour ainsi bonifier ses pratiques organisationnelles et par le fait même, améliorer les services offerts aux citoyens.

De façon générale, pour l'ensemble des guides pratiques, la structure suggérée est :

1. Introduction;
2. Application;
3. Exemples;
4. Références.



Enfin, ces guides pratiques sont appelés à évoluer et à se peaufiner. Ainsi, celui qui souhaite partager une pratique ou qui détient une information pertinente pour en permettre la bonification, est invité à la soumettre au réseau d'échange via le [info@grandsorganismes.gouv.qc.ca](mailto:info@grandsorganismes.gouv.qc.ca). Les membres du réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle évalueront ainsi la pratique ou la proposition et s'il y a lieu, pourront l'intégrer aux guides pratiques.

### **3.2.5. L'intranet des membres**

L'intranet des membres est un endroit sécurisé pour les membres du CEGO soit les représentants du Comité directeur, des groupes de travail et des réseaux d'échange provenant des 8 grands organismes. L'intranet permet le dépôt de documents pour les rencontres, des références utiles pour le groupe, la collaboration participative via les groupes de discussion, etc. Bref, chaque membre du groupe ou du réseau a son accès sécurisé. Outre le Comité directeur et la permanence du CEGO, en aucun cas, les représentants des membres des groupes et réseaux ne peuvent consulter la documentation des autres membres des groupes et réseaux.

### **3.2.6. Questions ou commentaires**

L'utilisateur peut adresser ses questions ou formuler des commentaires via le [info@grandsorganismes.gouv.qc.ca](mailto:info@grandsorganismes.gouv.qc.ca). C'est la permanence du CEGO qui fait le traitement de toutes les questions ou commentaires.

Les questions ou commentaires doivent être en lien avec le Centre d'expertise. Aucune demande provenant d'un citoyen sur un service d'un grand organisme ne peut être répondue. Nous répondons aux questions ou commentaires qui sont dans le champ de nos compétences de nos groupes de travail ou réseaux d'échange. En aucun cas, des propos haineux ou à caractère sexuel ne seront tolérés.

## **4. Langue de diffusion**

Selon la Charte de la langue française du Québec (L.R.Q. Loi 101), la langue proclamée au Québec est le français. Ainsi, l'information et le contenu du site Web est en français, et ce, dans un niveau de langue de qualité et accessible à l'ensemble de utilisateurs. Des références à des documents ou à des articles en anglais sont permises.

