

## RÉVISION DU VOCABULAIRE DE LA TARIFICATION\*

### AUTEUR

Commission de la santé et de la sécurité du travail  
[www.csst.qc.ca](http://www.csst.qc.ca)

### DATE D'IMPLANTATION

2004 – En cours de validation

### DESCRIPTION SOMMAIRE

Afin d'assurer une meilleure cohérence des communications avec la clientèle et de régir les échanges tant externes qu'internes, la CSST a entrepris de réviser la documentation afin d'y relever le vocabulaire utilisé en matière de financement. Ce vocabulaire a ensuite été compilé sous forme de fiches, révisé et validé par un comité interne (multidisciplinaire). Il sera validé ultérieurement par un comité externe (constitué de clients).

### PRINCIPAUX INTERVENANTS

Une chargée de projet, une terminologue, un comité de validation interne (multidisciplinaire) et un comité de validation externe (représentants des employeurs).

La Direction des communications.

### RÉSULTATS OBTENUS

Cette révision vise l'amélioration du vocabulaire utilisé et la cohérence des communications avec la clientèle.

### ACTIVITÉS/ COÛTS

Les salaires versés pour la révision des documents et la constitution de fiches n'ont pas été évalués. Les contrats de services professionnels en recherche terminologique se sont élevés à environ 25 000 \$.

### AVANTAGES

L'uniformisation du vocabulaire utilisé par les différentes unités administratives facilite la compréhension par le client des communications qui lui sont adressées.

### INCONVÉNIENTS

Cette révision entraîne la modification des habitudes linguistiques de l'ensemble du personnel.

### FACTEURS DE SUCCÈS

Un mandat clair de la haute direction.

La participation des différentes unités administratives.

## **MISES EN GARDE**

Il est nécessaire d'établir une stratégie de transition pour gérer la résistance au changement.

## **POUR INFORMATION**

Contactez le Centre d'expertise des grands organismes :

[info@grandsorganismes.gouv.qc.ca](mailto:info@grandsorganismes.gouv.qc.ca)

*\* Tiré du recueil des exemples de bonnes pratiques au sein des grands organismes, Fiche no 19*