

RÉVISION DU VOCABULAIRE DE LA TARIFICATION*

AUTEUR

Commission de la santé et de la sécurité du travail
www.csst.gc.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

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