

CENTRALISATION DE LA RÉDACTION DE LA CORRESPONDANCE*

AUTEUR

Commission des normes du travail (CNT)

www.cnt.gouv.qc.ca

DATE D'IMPLANTATION

Début des années 90.

DESCRIPTION SOMMAIRE

La Commission des normes du travail (CNT) utilise plusieurs lettres modèles automatisées dans ses communications avec sa clientèle (employeurs, salariés, Commission des relations du travail).

Afin d'assurer une certaine uniformité ainsi qu'une bonne qualité du français dans ses communications, la CNT a décidé d'en centraliser la rédaction au Service de la normalisation et de la formation à la tâche. La rédaction des lettres modèles automatisées s'intègre dans la tâche des employés qui préparent les outils pour l'application uniforme de la loi par l'ensemble du personnel de la CNT.

Avant d'être mises en circulation, ces lettres sont soumises à un comité d'utilisateurs pour validation.

PRINCIPAUX INTERVENANTS

Le Service de la normalisation et de la formation à la tâche de la Direction des opérations centralisées et du soutien aux services à la clientèle. Le Service du pilotage (Mise en production des lettres dans le système informatique). Les membres du Comité consultatif sur la normalisation (Validation des contenus).

RÉSULTATS OBTENUS

La présentation est uniformisée et le contenu validé en fonction des lois administrées par la CNT, ce qui facilite la compréhension des clients. De plus, les lettres automatisées répondent à près de 95 % des besoins des utilisateurs (rédacteurs internes).

ACTIVITÉS/COÛTS

La rédaction des lettres types s'intègre dans la tâche des employés dédiés à la normalisation.

AVANTAGES

Cette organisation du travail permet d'assurer une certaine validation du contenu, l'uniformisation de la présentation et la qualité du français. Cette centralisation n'empêche pas la rédaction par le personnel d'une lettre personnalisée.

INCONVÉNIENTS

La centralisation de la rédaction des lettres modèles entraîne parfois un certain délai avant leur disponibilité dans le système informatisé. De plus, elle ne permet pas de répondre à 100 % aux besoins du personnel, qui voudrait avoir une lettre pour chaque situation potentielle.

FACTEURS DE SUCCÈS

L'appui de la Vice-présidence aux opérations et aux services à la clientèle a été important pour l'implantation de cette nouvelle organisation du travail.

Expertise en rédaction et en contenu.

Comité de validation des contenus.

MISES EN GARDE

Il faut s'assurer que les lettres modèles répondent à la grande majorité des besoins. Il faut également s'assurer que la qualité du français est améliorée, que les informations véhiculées reflètent la réalité et qu'elles sont exactes.

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 23*