

COMITÉ DE LECTURE FORMÉ DE PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS*

AUTEUR

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)

www.carra.gouv.qc.ca

DATE D'IMPLANTATION

1993

DESCRIPTION SOMMAIRE

Le point de vue des préposés aux renseignements est essentiel pour la simplification des communications, car ils sont en contact direct avec les clientèles et connaissent mieux que quiconque leurs préoccupations. Depuis 1993, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) soumet tous les documents destinés aux employeurs, aux participants et aux prestataires, non seulement aux directeurs concernés (dont ceux responsables du Service juridique et du Service de l'actuariat), mais aussi à un comité de lecture formé de préposés aux renseignements.

Le comité de lecture a pour mandat de commenter le contenu des communications ainsi que d'identifier et de clarifier tous les éléments d'information susceptibles d'être incompris ou confus pour la clientèle visée. Il est formé d'au moins trois personnes, dont une personne qui ne maîtrise pas totalement le contenu. Cette dernière reflète le degré de compréhension de la moyenne des clients et permet à la CARRA de vulgariser davantage les contenus. La validation par ce comité ne se substitue pas à l'évaluation des documents par des groupes de discussion, mais constitue une étape très importante pour la simplification des communications. Les commentaires du comité de lecture sont transmis aux réviseurs du Service des communications, qui sont responsables de l'approbation des textes.

PRINCIPAUX INTERVENANTS

Service des contacts clients (minimum trois préposés aux renseignements).

Le Service des communications (responsable de l'approbation des textes).

RÉSULTATS OBTENUS

Les commentaires des préposés aux renseignements contribuent très souvent à la simplification de la formulation et à l'amélioration de la compréhension des clientèles. Cette pratique, doublée d'autres moyens, a permis à la CARRA d'alléger considérablement des textes très complexes, à la satisfaction des clients. Par exemple, la simplification des bulletins d'information sur les régimes transmis aux participants des principaux régimes de retraite, dont le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), a été très appréciée des clients.

ACTIVITÉS/COÛTS

Sans objet. Il s'agit d'une tâche régulière pour les membres du comité de lecture.

AVANTAGES

Bien que cette pratique ne remplace pas les groupes de discussion, elle constitue un moyen intéressant pour la simplification des communications. Les comités de lecture permettent à la CARRA de revoir les documents et de modifier les parties de texte qui, selon les préposés, présentent un risque de ne pas bien être comprises par les clients.

INCONVÉNIENTS

Les préposés ont parfois tendance à faire des commentaires de forme plutôt que de fond. De plus, cette étape de validation rallonge un peu les délais d'approbation.

FACTEURS DE SUCCÈS

Le comité de lecture doit absolument inclure une personne peu familière avec les contenus, moins « contaminée ». Les membres du comité doivent bien comprendre leur rôle, qui est de se poser la question suivante : « Est-ce que le client va comprendre? ». De même, les réviseurs du Service des communications doivent conserver leur objectivité face aux commentaires, sans y voir une atteinte à leur compétence. Un dialogue constant entre les réviseurs et les membres du comité de lecture est essentiel.

MISES EN GARDE

Il faut particulièrement porter attention au choix des membres du comité. De même, il est important d'avoir des réviseurs assez matures pour conserver leur objectivité, accepter les commentaires et éviter les affrontements. Une vigilance constante et des rappels périodiques concernant le rôle du comité sont nécessaires.

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 24*