

## COMITÉ MULTIDISCIPLINAIRE POUR LA RÉVISION DES LETTRES TYPES\*

### AUTEUR

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

[www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)

### DATE D'IMPLANTATION

Automne 1999

### DESCRIPTION SOMMAIRE

À l'été 1999, l'administration du Programme québécois d'aide financière aux personnes infectées par le virus de l'hépatite C a été confiée à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). La clientèle de ce programme est constituée des personnes ayant contracté l'hépatite C suite à des transfusions sanguines.

Compte tenu du caractère particulièrement délicat de ce programme, la Direction des programmes hors du Québec et des aides techniques (DPHQAT) était soucieuse de la qualité des communications émises à ces personnes. Considérant le nombre significatif de situations pour lesquelles une communication adaptée était nécessaire, de même que le débit important des lettres à produire, la DPHQAT a recommandé la formation d'un comité. Formé de 7 personnes de disciplines différentes, ce comité a révisé toutes les lettres types du programme, soit une quarantaine de lettres types distinctes. Cette révision avait pour objectif d'assurer la clarté, la vulgarisation et la simplification du message à transmettre, de même que la transparence quant à l'information livrée.

### PRINCIPAUX INTERVENANTS

Le comité était formé du Commissaire aux plaintes, de l'adjointe au Directeur général des services aux personnes assurées (DGSPA), d'un agent d'information, d'une représentante juridique en protection des renseignements personnels, du représentant des communications avec la clientèle, de la correspondancière de la Direction, et de la coordonnatrice du programme.

La rédaction initiale des lettres a été assurée par la correspondancière et la coordonnatrice; la révision et la bonification des lettres ont ensuite été réalisées par le comité.

### RÉSULTATS OBTENUS

Les lettres du programme ont été simplifiées, par l'utilisation d'un langage clair et compréhensible. La DPHQAT a reçu très peu d'appels téléphoniques demandant des explications supplémentaires quant au contenu des communications. De plus, aucune plainte n'a été adressée au Commissaire concernant le programme. La RAMQ estime que la qualité des communications écrites est un facteur contributif.

### ACTIVITÉS/COÛTS

Non disponibles.

## **AVANTAGES**

Des communications adaptées à la clientèle procurent un sentiment de respect et de considération au client. Ceci augmente la satisfaction de la clientèle à l'égard d'un programme gouvernemental. Cette révision permet aussi de s'assurer que tous les aspects (juridique, administratif, médical etc.) sont pris en compte dans les communications, tout en étant traduits en mots accessibles.

## **INCONVÉNIENTS**

La révision par un comité demande un temps significatif aux participants.

## **FACTEURS DE SUCCÈS**

La diversité et complémentarité des expertises en présence.

La préoccupation commune et ultime du comité doit être de s'assurer de la compréhension du client.

## **MISES EN GARDE**

Il faut un bon modérateur pour animer le groupe en raison de la diversité des opinions et des points de vue des participants.

## **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 33*