

## **CRÉATION D'UN POSTE DE PROFESSIONNEL ENTIÈREMENT DÉDIÉ AUX COMMUNICATIONS ADMINISTRATIVES\***

### **AUTEUR**

Régie des rentes du Québec (RRQ)

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

### **DATE D'IMPLANTATION**

Août 1998

### **DESCRIPTION SOMMAIRE**

En 1998, la Direction des cotisations et des prestations, qui gère les communications administratives écrites avec la clientèle du Régime de rentes, a créé un poste de responsable des communications administratives écrites. Cette personne s'occupe des moyens de communication utilisés lors du traitement des dossiers du Régime de rentes, tels que lettres modèles, avis automatisés et formulaires. Elle analyse les besoins en matière de communication administrative, rédige au besoin les textes requis et assure la cohérence entre les divers types de communications. Elle coordonne les livraisons des divers intervenants impliqués et assure la cohérence et la qualité de l'ensemble de ces communications.

### **PRINCIPAUX INTERVENANTS**

La Direction des cotisations et des prestations.

La Direction du soutien aux opérations (secteurs des procédures, des normes et des services langagiers).

### **RÉSULTATS OBTENUS**

Les diverses communications que reçoit successivement le client forment un tout plus cohérent et plus compréhensible par rapport à l'évolution de son dossier. Cela assure le maintien de communications écrites plus appropriées. Le processus de modification des diverses communications est optimisé.

### **ACTIVITÉS / COÛTS**

Salaire d'une personne professionnelle (analyste ou autre corps d'emploi).

### **AVANTAGES**

Le fait qu'une personne possède une vue d'ensemble de toutes les communications au client est un gain pour la qualité des communications. De plus, cette personne fait constamment valoir, au sein de l'organisation, l'importance de la clarté des communications, notamment auprès du personnel qui conçoit et utilise les documents.

## **INCONVÉNIENTS**

Compte tenu du volume imposant et de la multiplicité des types de communications administratives à la clientèle, une seule personne ne peut répondre à toutes les demandes dans de courts délais. Étant donné l'envergure de la tâche, le titulaire du poste doit faire des choix, établir des priorités et déléguer certaines tâches. Les attentes à l'interne doivent donc prendre en compte ces contraintes.

## **FACTEURS DE SUCCÈS**

Il est essentiel pour le titulaire d'un tel poste d'avoir la collaboration des différents intervenants internes impliqués dans le processus de production des communications.

## **MISES EN GARDE**

La création d'un tel poste implique aussi l'élaboration d'un processus établissant de façon précise et claire le mode de fonctionnement, de même que les rôles et les responsabilités des intervenants. Une telle coordination requiert également la mise en place d'outils permettant un suivi rigoureux des changements apportés de façon continue aux communications écrites.

## **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 2*