

DÉVELOPPEMENT DE L'INFORMATIQUE EN FONCTION DES BESOINS DES CLIENTS*

AUTEUR

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

www.carra.gouv.qc.ca

DATE D'IMPLANTATION

Janvier 2001

DESCRIPTION SOMMAIRE

Au cours de l'été 1999, le Service des communications de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) a pris l'initiative de concevoir un document permettant aux participants d'estimer le montant de leur rente. Il les informe également des autres possibilités, telles que le transfert dans un compte de retraite immobilisé (CRI), le remboursement des cotisations et l'effet d'un rachat d'années de service sur leur rente, le tout dans un document personnalisé et dans une langue simple et claire.

Généralement, les propositions de nouveaux documents proviennent de la Direction des systèmes et technologies. Or, celui-ci a été élaboré par deux agents d'information du Service des communications, afin de répondre directement aux besoins de la clientèle. De même, ils ont déterminé les variables pour une personnalisation optimale : ainsi, chaque participant ne reçoit que l'information qui le concerne.

Le projet a été testé auprès de groupes de discussion. Le document révisé a ensuite été remis pour réalisation à la Direction des systèmes et technologies. L'outil servant à produire ce document a été mis à la disposition des préposés aux renseignements en janvier 2001.

PRINCIPAUX INTERVENANTS

Deux agents d'information du Service des communications (un spécialiste des contenus et un réviseur).

Un analyste pilote de la Direction des systèmes et des technologies.

Les personnes chargées de la validation (membres du comité de direction générale, préposés aux renseignements, etc.).

RÉSULTATS OBTENUS

Les commentaires de clients qui ont reçu le nouveau document sont unanimes quant à sa clarté et à sa simplicité.

ACTIVITÉS/COÛTS

Au Service des communications, 333 jours/personnes. Donnée non disponible pour la Direction des systèmes et technologies.

AVANTAGES

Cette pratique nous permet de mieux répondre aux besoins réels des clients. L'informatique doit être au service de ces derniers et ne plus être un obstacle à l'amélioration des services.

Le répertoire d'information sur la Simplification des communications : Organiser le travail pour assurer des communications simples

Les bonnes pratiques – CARRA

INCONVÉNIENTS

Les coûts liés à tous les projets de personnalisation.

FACTEURS DE SUCCÈS

L'organisme, particulièrement la direction responsable de l'informatique, doit être prêt à faire le virage; il s'agit d'un changement de mentalité majeur. L'organisme doit être prêt à consacrer d'importantes ressources humaines et financières.

MISES EN GARDE

Attention à la résistance – le tact est de rigueur. Il faut être prêt à consacrer beaucoup de temps et d'argent. Les ressources pour faire ce genre de travail sont rares et pas nécessairement en informatique.

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 28*