

COMITÉS MULTIDISCIPLINAIRES POUR LA RÉVISION ET LA PRODUCTION DES LETTRES INFORMATISÉES*

AUTEUR

Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)

www.csst.qc.ca

DATE D'IMPLANTATION

1997 et 1998

DESCRIPTION SOMMAIRE

À la fin des années 90, la révision des communications à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a été rendue nécessaire par l'introduction de nouvelles façons de faire dans les divers secteurs d'activités (financement, indemnisation des victimes d'actes criminels, imputation et réparation).

Des comités multidisciplinaires ont donc été mis sur pied pour appuyer cette démarche de révision. Les comités recevaient les demandes pour la rédaction de nouvelles lettres ou de mise à jour des lettres en circulation. Ils établissaient un échéancier de travail qui tenait compte des priorités de l'organisation et envoyaient à la conception et à la production informatique des communications écrites, en versions française et anglaise. Dans certains cas, les lettres étaient testées sur le terrain avant leur diffusion aux intervenants visés. Actuellement, les intervenants se rencontrent de façon ad hoc lorsqu'il y a des lettres à réviser.

En février 2000, un autre comité multidisciplinaire a été mis sur pied afin d'évaluer les besoins des usagers et de proposer un nouveau système informatique unique pour l'émission des communications. Le remplacement du système d'émission des lettres aura certainement un impact sur les travaux des comités.

PRINCIPAUX INTERVENANTS

Les comités sont constitués de plusieurs personnes : un avocat, un rédacteur, un analyste en informatique, un coordonnateur, des spécialistes de contenu, des personnes-ressources du terrain (selon les contenus), etc.

La Direction des communications.

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels.

La Direction du financement.

La Direction de l'indemnisation et de la réadaptation

RÉSULTATS OBTENUS

Élimination et regroupement des lettres existantes.
Rédaction de nouvelles lettres permettant de combler de nouveaux besoins.
Production de recueils de lettres (informatisés ou imprimés).
Meilleure compréhension des lettres par la clientèle.
Simplification, clarification et uniformisation des communications écrites.
Facilitation du travail de l'intervenant.

ACTIVITÉS/COÛTS

Rencontres régulières afin d'établir les priorités, l'échéancier de travail et la révision des modifications proposées.
Conception des lettres (contenu et informatisation).
Frais de déplacements, développement du système informatique et salaires (non évalués).

AVANTAGES

La mise en place d'une équipe multidisciplinaire à laquelle se joignent des personnes-ressources, selon les sujets traités, assure l'exactitude du contenu et sa conformité aux lois et règlements en vigueur. Cette façon de procéder permet de traduire des contenus juridiques et administratifs dans un style simple et accessible pour la clientèle. Ceci permet également d'harmoniser le vocabulaire utilisé et le style de rédaction.

INCONVÉNIENTS

Les gabarits sont parfois utilisés de façon inadéquate par un certain nombre d'intervenants. Le cadre restrictif ne permet pas toujours de faire état de toutes les facettes d'une situation vécue par le client. Le processus de validation est alourdi par l'intervention d'un grand nombre de personnes-ressources, ce qui entraîne des retards dans la diffusion des lettres. Il y a aussi une absence de concertation entre les différents comités multidisciplinaires.

FACTEURS DE SUCCÈS

La disponibilité de l'ensemble des intervenants et la détermination d'un mandat clair.
La mise en place d'un guichet unique pour les demandes de rédaction et de modification de lettres.
La connaissance du contenu par les personnes-ressources.
La souplesse des membres des comités.
L'allocation du temps nécessaire à la préparation des réunions.

MISES EN GARDE

Il est nécessaire de constituer une équipe en mesure d'évaluer le contenu des lettres existantes, de proposer les modifications appropriées, de prévoir les besoins de nouvelles lettres et de les valider.

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 16*