

SENSIBILISER, RESPONSABILISER ET FORMER LES GESTIONNAIRES ET LE PERSONNEL*

AUTEUR

Régie des rentes du Québec (RRQ)

www.rrq.gouv.qc.ca

DATE D'IMPLANTATION

Août 1996

DESCRIPTION SOMMAIRE

Dans un souci de se rapprocher de sa clientèle et d'être comprise du premier coup, la Régie des rentes du Québec (RRQ) a entrepris, en 1996, une démarche de longue haleine visant à simplifier ses communications destinées à la clientèle. Un lancement officiel de la démarche a été fait auprès des gestionnaires afin de les sensibiliser aux buts, moyens et bénéfices de la simplification des communications. Le personnel appelé à rédiger (plus de 200 employés provenant de plusieurs directions), a ensuite participé à des ateliers de formation sur la simplification. Plusieurs activités de sensibilisation ont aussi été menées parallèlement à l'interne, pour l'ensemble des employés. Par la suite, une équipe de linguistes-réviseurs, formés en simplification, a assumé un suivi personnalisé, sous forme de formation continue et individualisée, auprès des principaux rédacteurs. Cette équipe soutient d'ailleurs toujours, dans le cadre des activités courantes, les travaux de simplification de l'ensemble des directions opérationnelles en révisant, à titre d'experts en simplification, les nouveaux écrits destinés à la clientèle, au fur et à mesure de leur production.

PRINCIPAUX INTERVENANTS

La Direction générale, la Direction des communications, l'équipe de linguistes-réviseurs formés en simplification (relevant de la Direction du soutien aux opérations).

RÉSULTATS OBTENUS

Les personnes qui rédigent le plus maîtrisent davantage les bases pour produire une communication simple. On constate également chez les gestionnaires et le personnel plus d'ouverture et de collaboration pour réaliser des communications simples et comprises de la clientèle. Par ailleurs, en 2002, la Régie a mis en place une démarche globale de simplification administrative et la simplification des communications constitue l'un des cinq domaines d'intervention (programmes, lois et règlements, normes et procédures, livraison des services et communications). Cette démarche, qui repose sur une planification annuelle des activités de simplification dans tous les domaines et sur une reddition de comptes soutenue, contribue au changement de culture organisationnelle.

ACTIVITÉS/COÛTS

1997-1998 : 225 000 \$

1998-1999 : 155 700 \$

1999-2000 : 102 000 \$

Depuis avril 2000 : Entre 43 000 et 50 000 \$ par année. Les activités sont financées à même le budget régulier des directions.

AVANTAGES

Le fait d'avoir abordé la simplification des communications comme une responsabilité revenant à tout le personnel donne plus d'ancrage et de portée au projet.

INCONVÉNIENTS

Déroger du jargon interne et des anciennes façons de faire, quand vient le temps de communiquer avec le client à l'externe, apporte des résistances diverses chez le personnel pour qui les conséquences sont: de devoir accepter de prendre un certain risque au point de vue juridique en s'écartant des termes exacts de la loi, d'apporter ou de vivre des modifications informatiques parfois d'envergure, de voir son travail complexifié pour que la vie du client en soit simplifiée...

FACTEURS DE SUCCÈS

La haute direction a clairement exprimé au personnel son appui inconditionnel à ce projet. Dès 1996, l'organisme a pris publiquement des engagements clairs envers sa clientèle à cet effet, dans sa Charte des services à la clientèle devenue la Déclaration de services aux citoyens : réduction de la paperasse, rédaction de la correspondance et des documents dans un langage simple et facile à comprendre, simplification pour les clients de l'exercice de leurs droits, etc.

MISES EN GARDE

Il s'agit d'un type d'opération devant être maintenu pendant plusieurs années pour amener un changement de mentalité et le développement des compétences pour communiquer simplement.

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 1