

REFONTE DES DÉCISIONS RENDUES EN RÉPONSE AUX DEMANDES DE RÉVISION*

AUTEUR

Régie des rentes du Québec (RRQ)
www.rrq.gouv.qc.ca

DATE D'IMPLANTATION

Juillet 1998

DESCRIPTION SOMMAIRE

La Régie des rentes du Québec (RRQ) reçoit en moyenne, par année, 6500 demandes de révision de décisions qu'elle a rendues relativement au Régime de rentes du Québec. Elle y répond par le biais d'une lettre qui présente et explique la décision de deuxième instance. Avant 1998, la présentation des décisions rendues en révision était plutôt lourde (une feuille de 8½ x 11 pouces et deux autres de 8½ x 14 pouces), avec un style quasi judiciaire.

En 1998, la RRQ a entrepris un travail de simplification afin d'augmenter la lisibilité de ces documents et d'alléger leur présentation. Les décisions rendues en révision sont désormais exprimées en langage courant. En effet, le jargon administratif et juridique a été le plus possible éliminé. La communication se retrouve maintenant sur une seule feuille de 8½ x 11 pouces. Le message est personnalisé et se découpe de la façon suivante : rappel de la demande du client, décision de la RRQ, argumentation et droit de recours.

PRINCIPAUX INTERVENANTS

Un linguiste en simplification et une équipe de travail composée de ceux qui rédigent les réponses de deuxième instance (Service de la révision et secteur des services langagiers à la Direction du soutien aux opérations).

RÉSULTATS OBTENUS

Les décisions rendues sont beaucoup plus lisibles et compréhensibles pour les clients. Il y a eu augmentation de la satisfaction et diminution des questions des clients à la suite de la réception de la décision de la RRQ les concernant. Le bureau du Commissaire aux services de la RRQ, qui reçoit et traite les commentaires et les plaintes formulés par les clients, a vu l'effet de ce changement. En effet, les requêtes et plaintes concernant le libellé et la clarté des décisions de révision ont diminué.

ACTIVITÉS/COÛTS

L'équivalent d'une année/personne, en temps d'un professionnel.

AVANTAGES

Cette refonte a permis d'augmenter la crédibilité de la RRQ face à sa clientèle, car celle-ci comprend mieux les décisions et les motifs de refus. La refonte a aussi permis de simplifier le travail du personnel de bureau : il y a moins de manipulation de papiers et donc un risque potentiel d'erreurs moins élevé.

INCONVÉNIENTS

Il y a eu une certaine résistance du personnel, qui a pu percevoir l'opération comme la production de communications simplistes plutôt que simplifiées. Quelques-uns y ont vu une discréditation et une banalisation de leur travail.

FACTEURS DE SUCCÈS

Dès le départ, le personnel concerné doit être bien sensibilisé aux buts de l'opération.

MISES EN GARDE

Aucune.

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 5*