

SIMPLIFICATION ET PERSONNALISATION DES RELEVÉS DE COMPTE DES EMPLOYEURS*

AUTEUR

Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
www.csst.gc.ca

DATE D'IMPLANTATION

1998

DESCRIPTION SOMMAIRE

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) fournit aux entreprises établies au Québec un service d'assurance obligatoire en cas d'accident ou de maladie du travail. La CSST envoie le Sommaire de compte et l'Avis de cotisation à l'employeur au moins une fois par année afin de l'informer des transactions financières relatives au paiement de sa prime.

En 1995-1996, la CSST a tenu des réunions avec des groupes témoins d'employeurs. Ceux-ci ont réclamé un allègement de la paperasse relative au paiement de la prime. Il s'en est suivi un effort de rationalisation des documents du cycle du financement menant au paiement de la prime.

La CSST a donc révisé la présentation et le contenu des documents. Elle a uniformisé le format des formulaires, y compris les couleurs et la disposition de l'information. Elle a aussi rédigé des messages appropriés à la situation particulière du client et réduit le nombre de messages généraux. De plus, la CSST accompagne chacun des formulaires d'une lettre qui situe le client dans le cycle du financement et en facilite la compréhension. Les droits de contestation sont également mis en évidence. Afin de simplifier les démarches d'information, les formulaires incluent le nom du responsable du dossier, de même que le numéro de téléphone pour le joindre.

PRINCIPAUX INTERVENANTS

La Direction du financement.

Les représentants des directions régionales (agents de financement).

La Direction générale des technologies de l'information.

La Direction des ressources matérielles (imprimerie).

La Direction des communications (coordination).

RÉSULTATS OBTENUS

Le design des formulaires est standardisé. Les messages répondent mieux aux besoins particuliers des clients, ce qui facilite leur compréhension. Les clients connaissent mieux leurs droits de contestation puisqu'ils ont été placés plus en évidence pour faire suite aux commentaires des participants aux groupes-témoins.

ACTIVITÉS/COÛTS

Consultation des employeurs (groupes-témoins).

Modification de la programmation informatique (d'importants budgets ont été consacrés au développement informatique).

Impression de deux formulaires.

AVANTAGES

La révision des relevés de compte permet d'améliorer la compréhension des employeurs et de diminuer le nombre de formulaires à gérer par la CSST.

INCONVÉNIENTS

Processus très exigeant sur le plan de la programmation informatique et de la coordination.

FACTEURS DE SUCCÈS

L'orientation venait de la haute direction de la CSST.

MISES EN GARDE

Le processus a nécessité environ deux ans de discussion et de mise en œuvre, de même que d'importants budgets consacrés au développement 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 17*