

## SIMPLIFIER LES COMMUNICATIONS ADMINISTRATIVES\*

### AUTEUR

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

[www.csst.qc.ca](http://www.csst.qc.ca)

### DATE D'IMPLANTATION

1993

### DESCRIPTION SOMMAIRE

À la demande du président du conseil d'administration et chef de la direction (PCACD), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a mis sur pied, au printemps 1993, un comité ayant pour objectif d'améliorer les communications écrites avec les clientèles et les partenaires. Les différents types de communications visés incluaient les lettres types, les avis automatisés, les relevés, les lettres de l'outil d'aide à l'admission, les lettres maison, etc.

Pour ce faire, le comité a tout d'abord consulté des travailleurs ayant subi un accident, des employeurs et du personnel de première ligne. Il a ensuite élaboré une stratégie et déterminé les mesures à prendre. Quatre projets ont été réalisés : la réécriture des 10 lettres types les plus utilisées, l'amélioration et la normalisation de la présentation visuelle, la rationalisation des communications destinées aux accidentés et la recherche de nouvelles technologies. Il s'est aussi penché sur l'amélioration des communications aux PME (petites et moyennes entreprises), qui représentent plus de 160 000 employeurs au Québec.

Les documents produits ont été validés par des groupes de discussion, puis diffusés au personnel grâce à la formation et aux clientèles par une campagne d'information et de promotion.

### PRINCIPAUX INTERVENANTS

Des représentants de toutes les vice-présidences et des directions générales. Le Bureau du PCACD (pour la coordination).

### RÉSULTATS OBTENUS

Bien que l'amélioration des communications administratives ait été qualitative plutôt que quantitative, cette révision des communications écrites a permis l'élimination de 160 000 envois et de plus d'un million de pages par année.

## **ACTIVITÉS/COÛTS**

Consultation des travailleurs ayant subi un accident.

Consultation des employeurs.

Consultation du personnel de première ligne.

Détermination des orientations stratégiques.

Ébauche de documents et validation par des groupes de discussion.

Formation du personnel et campagne d'information et de promotion auprès des clientèles.

## **AVANTAGES**

La création d'une petite unité de coordination a permis de faciliter cette révision. La mise en réseau et le travail d'équipe ont contribué au mode de fonctionnement innovateur de ce comité. Les différentes étapes de consultation et de diffusion ont permis une visibilité importante du projet grâce au soutien de la haute direction de la CSST.

## **INCONVÉNIENTS**

Les résultats sont qualitatifs et non quantitatifs. Étant donné le peu de ressources financières allouées au projet, cette révision n'a pas permis de réduction significative des coûts d'exploitation.

## **FACTEURS DE SUCCÈS**

Le soutien de la haute direction, un respect mutuel, de la complicité et une motivation commune parmi les membres du comité, la reconnaissance des compétences, la mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue.

## **MISES EN GARDE**

Il ne faut pas en faire un défi technologique.

Cette révision entraîne plus de bénéfices qualitatifs que quantitatifs.

## **POUR INFORMATION**

Contactez le Centre d'expertise des grands organismes :

[info@grandsorganismes.gouv.qc.ca](mailto:info@grandsorganismes.gouv.qc.ca)

*\* Tiré du recueil des exemples de bonnes pratiques au sein des grands organismes, Fiche no 20*