

UNIFORMISATION DE LA PRÉSENTATION VISUELLE DE TOUTES LES LETTRES*

AUTEUR

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

DATE D'IMPLANTATION

Inconnue

DESCRIPTION SOMMAIRE

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a standardisé la présentation de toutes les communications écrites, quel que soit le secteur d'activités. La révision visait l'utilisation d'une typographie facile à lire, la présentation des éléments de la lettre dans le même ordre, l'introduction de normes sur la disposition des éléments de la lettre, la réduction de la longueur des textes et l'uniformisation des appellations officielles.

La signature de l'intervenant chargé du dossier a été ajoutée aux lettres.

Cette révision a fait en sorte que la bonne lettre arrive au bon moment.

PRINCIPAUX INTERVENANTS

La Direction des communications.

RÉSULTATS OBTENUS

L'employeur ou le travailleur reçoit le même type de communication quel que soit le secteur d'activité dont elle provient. La compréhension des clients en est facilitée.

ACTIVITÉS/COÛTS

Sans objet.

AVANTAGES

La détermination et l'application de normes à l'ensemble des communications informatisées a permis d'uniformiser les communications.

INCONVÉNIENTS

Les personnes qui avaient l'habitude de rédiger des lettres selon d'autres normes ont eu des difficultés d'adaptation.

FACTEURS DE SUCCÈS

La volonté de l'ensemble des intervenants d'harmoniser et d'uniformiser les communications écrites est essentielle. La révision des lettres devrait être faite en même temps que les changements à la réglementation qui ont des incidences sur les contenus.

MISES EN GARDE

Trop de rigidité dans l'application des normes peut entraîner le retour de lettres sous prétexte que ces dernières ne répondent pas aux besoins des intervenants.

POUR INFORMATION

Contactez le Centre d'expertise des grands :

info@grandsorganismes.gouv.qc.ca

** Tiré du recueil des exemples de bonnes pratiques au sein des grands organismes, Fiche no 21*