

Article

# Retraite Québec : la Voix du client au cœur de la simplification

Sylvie Émond  
Révisseuse linguistique

Josée Levesque  
Révisseuse linguistique

Stéphanie Rouleau  
Révisseuse linguistique

Sylvie Émond, Josée Levesque et Stéphanie Rouleau sont réviseuses linguistiques à la Direction générale des communications de Retraite Québec. Retraite Québec est l'organisation issue du regroupement, en janvier 2016, de la Régie des rentes du Québec et de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

Retraite Québec administre le Régime de rentes du Québec, les régimes de retraite du secteur public et l'Allocation famille. Elle assure aussi l'encadrement des régimes complémentaires de retraite et des régimes volontaires d'épargne-retraite. De plus, elle fait la promotion de la planification financière de la retraite<sup>1</sup>.

Sylvie Émond, Josée Levesque et Stéphanie Rouleau nous livrent leur témoignage à propos du projet La Voix du client, qui vise à améliorer la prestation de services aux citoyennes et citoyens.

## **La Voix du client**

On définit la « La Voix du client » (VOC) comme un processus par lequel les données (qualitatives et quantitatives) sur les attentes, les préférences et les comportements des clientes et clients sont recueillies, intégrées, analysées et diffusées. Le projet La Voix du client a vu le jour en 2018 à Retraite Québec.

Alignée sur la Stratégie de transformation numérique gouvernementale selon laquelle « [l]es citoyens sont au centre de l'évolution des services, des programmes et des politiques »<sup>2</sup>, la VOC permet à Retraite Québec de comprendre les attentes, les préférences et les comportements de la

clientèle afin que l'organisation puisse aligner ses actions sur les besoins de ses clientes et clients. Par exemple, la population désire connaître les délais de traitement des différentes demandes qu'elle adresse, et souhaite consulter du contenu facilement compréhensible.

En permettant de mieux connaître la clientèle, la VOC contribue au développement de la culture client dans l'organisation.

Retraite Québec souhaite, entre autres choses, que l'organisation prenne le temps de bien répondre aux questions des citoyennes et citoyens, qu'elle voie à leur transmettre l'information la plus pertinente selon leur situation, qu'elle les rassure au sujet de la qualité des renseignements qu'elles et ils lui ont transmis et qu'elle les informe, idéalement de façon électronique. Toutefois, les publications de Retraite Québec demeurent disponibles en version papier sur demande.

Pour mener à bien le projet de la VOC, Retraite Québec peut compter sur les services du Centre d'assistance et de soutien informatique (CASI) en ce qui concerne les solutions informatiques mises au point pour l'organisation et la clientèle ainsi que sur ceux de l'agence de communication sélectionnée pour produire la campagne sur la planification financière de la retraite. L'organisation s'appuie aussi sur les compétences de son personnel, dont notre équipe de réviseuses linguistiques.

Depuis quelques années déjà, Retraite Québec cherche à adapter ses services aux préférences de sa clientèle. Il s'agit d'ailleurs de l'un des objectifs du Plan stratégique 2020-2023 de l'organisation. Pour ce faire, elle organise des laboratoires clients dans le cadre de la VOC. Elle vise à aligner ses communications sur les demandes de sa clientèle, ce qui suppose, notamment, la simplification des textes publiés sur le site Web ou dans les services en ligne, ainsi que des communications envoyées à la population.

Les principaux défis que l'organisation doit relever sont d'ailleurs liés à la vulgarisation de l'information transmise à la population. Entre autres choses, certains sujets demandent le recours à un vocabulaire spécialisé, notamment les documents à caractère juridique, ce qui limite parfois les possibilités de simplification des communications. L'élaboration de solutions informatiques, qui répondent aux besoins de la clientèle de Retraite Québec et visent à soutenir le personnel dans son travail, fait aussi partie de ces défis, de même que la simplification des démarches relatives aux demandes présentées par la clientèle.

À titre de réviseuses, nous jouons donc un rôle primordial en matière de simplification des textes. Nous devons nous placer dans la peau de monsieur et madame Tout-le-Monde pour nous assurer que le message que nous révisons sera compris. Il ne s'agit pas d'un travail de correction du français uniquement, car nous tentons de simplifier le message le plus possible. Il nous faut communiquer

régulièrement avec notre clientèle interne (différents secteurs ou unités administratives) pour en apprendre davantage sur le sujet et lui expliquer pourquoi telle ou telle modification doit être apportée au texte.

Depuis quelques années, nous sommes également appelées à retravailler les textes qu'on nous soumet afin de les rendre épicènes, autant que possible. Ainsi, la majeure partie de la population se sent mieux représentée et davantage considérée dans nos communications. Ce type d'intervention, bien que justifié, demande toutefois plus de travail de notre part, et nous agissons au quotidien comme des formatrices auprès de nos collègues en matière de rédaction épicène.

Nous avons le sentiment que notre travail est apprécié tant par la clientèle interne que par la clientèle externe. En effet, lors des sondages menés par l'organisation, nos clientes et clients externes soulignent la simplicité des informations fournies et des démarches à effectuer. Il est valorisant de savoir que notre travail fait une différence, puisque nous sommes les dernières personnes à évaluer la lisibilité des textes avant leur diffusion et parmi les premières à veiller aux intérêts de la population au cours du processus de conception des communications.

Parmi les principales réussites et les succès de l'organisation, soulignons les services en ligne de Retraite Québec, notamment [Mon dossier](#)<sup>3</sup> et [Transmettre un document par Internet](#)<sup>4</sup>, l'ensemble des publications (médias sociaux, brochures, dépliants, etc.), la campagne sur la planification financière de la retraite ainsi que tout le contenu simplifié découlant des dispositions de lois et règlements, et de régimes de retraite.

Ce projet VOC a très bien été accueilli par la clientèle, comme en témoignent les commentaires qu'elle a transmis à l'occasion de la Semaine de l'expérience client. Les gens aiment énormément que l'organisation puisse répondre à leurs questions en une seule et même étape, tant en ce qui concerne le Régime de rentes du Québec que les régimes de retraite du secteur public.

Nous sommes considérées comme les « gardiennes du français et de la lisibilité » dans l'organisation, et nos gestionnaires nous font confiance à cet égard. Ainsi, nous sommes toutes au courant de l'orientation de l'organisation en matière de simplification des communications et nous travaillons à la faire respecter.

De plus, les membres de notre équipe accordent une grande importance au développement des compétences et n'hésitent pas à suivre des formations continues pour parfaire leurs connaissances.

Quelques défis attendent l'organisation dans les prochaines années. De façon générale, Retraite Québec devra continuer de susciter l'intérêt de la population pour la planification financière de la

retraite, notamment par le biais de ses publications sur les médias sociaux et de son site Web. Il faudra également qu'elle travaille à conserver l'excellente réputation de son service à la clientèle.

La Direction générale des communications, quant à elle, devra poursuivre son travail de vulgarisation de l'information destinée à la clientèle. Elle sera aussi appelée à relever des défis entourant la simplification, la rédaction épïcène et potentiellement la rédaction inclusive<sup>5</sup>. Comme réviseuses, nous composons avec la résistance au changement de nos collègues et de notre clientèle ainsi qu'avec certains obstacles. En effet, les modifications apportées aux textes peuvent entraîner des répercussions à plusieurs niveaux dans l'organisation et, par le fait même, poser des défis quant aux approbations nécessaires, à l'ampleur de la tâche, au budget, au temps alloué, etc.

Pour se lancer dans un projet similaire, il importe de se mettre à la place de la clientèle, de penser aux personnes dont le niveau de littératie est moins élevé que la moyenne et d'adapter les textes en conséquence. Il faut également miser sur l'échange entre collègues et une saine communication avec les clientes et clients internes pour bien répondre à leurs besoins, tout en gardant en tête ceux du public.

## Notes en fin d'ouvrage

1. Retraite Québec. (s.d.). *Mission, vision et valeurs*. Gouvernement du

Québec. <https://www.retraitequebec.gouv.qc.ca/fr/retraite-quebec/Pages/mission-vision-valeurs.aspx>.

2. Secrétariat du Conseil du trésor. (2019). *Stratégie de transformation numérique gouvernementale*. Gouvernement du Québec.

3. [Mon dossier](#) est un service en ligne sécurisé qui permet à la population d'effectuer en ligne, en tout temps, certaines actions en lien avec le Régime de rentes du Québec, les régimes de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE, etc.) et l'Allocation famille. Les citoyennes et citoyens peuvent :

- choisir le mode de communication 100 % numérique et recevoir des notifications
- consulter leurs informations et leurs documents
- voir les détails de leurs versements
- faire leurs demandes et en suivre le cheminement
- s'inscrire au dépôt direct ou modifier leurs coordonnées bancaires
- maintenir à jour leurs informations personnelles
- calculer leur besoin d'épargne pour la retraite à l'aide de nos outils de planification financière.

4. [Transmettre un document par Internet](#) permet à tous et toutes de transmettre à Retraite Québec des formulaires, des documents de preuve, un dossier médical ou d'autres documents dont elle a besoin pour compléter l'étude d'une demande liée au Régime de rentes du Québec, à l'Allocation famille ou aux régimes de retraite du secteur public. Grâce à un même service simple à utiliser, les citoyennes et citoyens peuvent ainsi :

- connaître les critères à respecter pour la transmission de documents
- téléverser des documents
- transmettre des documents rapidement et en toute sécurité
- recevoir un accusé de réception
- effectuer le suivi de leur demande.

5. La rédaction épïcène est une pratique d'écriture qui vise à assurer un équilibre dans la représentation des hommes et des femmes dans les textes. (Banque de dépannage linguistique. (2018). *Rédaction épïcène, formulation neutre, rédaction non binaire et écriture inclusive*. Office québécois de la langue française. [https://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit\\_bdl.asp?id=5421](https://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=5421))