Emploi et Développement social Canada
Employment and Social Development Canada
Canada

Lancer « exposer et expliquer » dans votre organisation

GUIDE PRATIQUE

exposeretexpliquer

Objectif 2020

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site
canada.ca/publicentre-EDSC.

Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC ou DAISY) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2016

Pour des renseignements sur les droits de reproduction :
droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PAPIER
Nº de cat. : Em4-8/2016F
ISBN : 978-0-660-05195-6

PDF
Nº de cat. : Em4-8/2016F-PDF
ISBN : 978-0-660-05194-9

EDSC
Nº de cat. : CA-622-04-16F

Contexte :

L'initiative Exposer et expliquer s'inscrit dans le cadre d'Objectif 2020 d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et offre aux employés une plateforme à l'aide de laquelle ils peuvent mettre en lumière des processus, des politiques ou des règles administratives ou opérationnelles qui, selon eux, pourraient être améliorés, mis à jour, modifiés ou remplacés. Le but de cette initiative est de trouver des moyens pour qu'une organisation travaille d'une manière plus pertinente et efficace. Elle permet également aux employés de cibler et de présenter des améliorations à apporter aux processus opérationnels.

Cette initiative d'Objectif 2020 a été créée dans le cadre du processus de mobilisation de notre portefeuille qui a été élaboré au cours de l'été et de l'automne 2013. L'initiative Exposer et expliquer a été mise à l'essai du 21 novembre 2014 au 30 janvier 2015 dans la région de l'Ouest et des territoires, ainsi que dans trois directions générales (la Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants, la Direction générale de l'apprentissage et la Direction générale de la politique, du règlement des différends et des affaires internationales du Programme du travail).

Les employés sont invités à présenter des propositions sur un processus ou une procédure qui, selon eux, pourrait être amélioré, mis à jour, modifié ou remplacé. Chaque proposition doit respecter les principes directeurs. L'initiative est dirigée par la Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants, en étroite collaboration avec toutes les directions générales et les régions du portefeuille.

Comment puis-je mettre en œuvre une initiative similaire dans mon organisation?

Organiser une initiative Exposer et expliquer en 10 étapes faciles
ÉTAPE 1: Présentez vos idées
Si une initiative comme celle-là ne provient pas de vos consultations sur Objectif 2020, vous devez prendre le temps d'approfondir votre idée et d'obtenir l'appui de votre haute direction. Considérations : Vous devriez chercher des partenaires dans votre ministère pour explorer l'idée. Et vous aurez besoin de l'appui de votre haute direction pour promouvoir une initiative comme celle-là. Vous devriez demander à un membre de l'équipe de la haute direction d'être votre champion.
ÉTAPE 2: Feu vert
Vous devez obtenir l'appui et l'approbation de votre haute direction, de votre conseil d'administration ou de votre comité exécutif. Considérations : Vous devriez proposer un projet pilote afin de tâter le terrain avant de mettre en œuvre l'initiative dans l'ensemble de votre ministère.
ÉTAPE 3: Mettez sur pied votre équipe spéciale
Formez une équipe de projet – nous vous suggérons d'utiliser la forme d'une équipe spéciale multidisciplinaire, laquelle est le mieux adaptée à ce genre d'initiative. Vous devrez collaborer avec des collègues provenant de divers secteurs de votre organisation, notamment les communications, la conception graphique et le Web ministériel. Il est préférable d'établir ces liens au début du processus!

Considérations : À EDSC, la Direction générale des communications a dirigé cette initiative, de sorte que de nombreux intervenants clés mentionnés ci-dessus travaillaient déjà au sein de la même équipe. Si une initiative comme celle-là est dirigée par un autre groupe (équipe des ressources humaines, des politiques, d'Objectif 2020), vous devrez vous assurer d'inclure toutes ces ressources dans l'équipe.

ÉTAPE 4: Création du groupe de travail

La création d'un groupe de travail est essentielle à la réussite de cette initiative et ne se limite pas à l'équipe spéciale. Ce groupe est composé de toutes les personnes essentielles au bon fonctionnement de l'initiative et s'assure de donner suite aux propositions des employés. L'ensemble des directions générales et des régions doivent désigner un cadre supérieur qui sera chargé :

- de soumettre les questions à l'expert en la matière de sa direction générale ou de sa région et de demander une réponse;
- d'être disponible pour participer aux réunions au sujet de l'initiative dans son ensemble;
- d'agir à titre de personne-ressource pour toutes les communications et les exigences en matière de rapports;
- de faire des comptes rendus au comité exécutif de sa direction générale ou de sa région sur l'état de l'initiative afin de s'assurer que tous les secteurs de l'organisation sont informés du processus et qu'ils y prennent part.

Considérations : Vous devez vous assurer que le représentant désigné possède le niveau d'expertise et de connaissances requis pour comprendre les propositions et déterminer la personne la plus qualifiée pour y donner suite au sein de votre direction générale ou de votre région, ou si la proposition devrait plutôt être affectée à un autre secteur.

ÉTAPE 5: Image de marque

Créez votre image de marque et un logo qui seront utilisés sur tous les produits Web et de communication.

Considérations : C'est à cette étape que votre équipe spéciale entre réellement en jeu. Vous devez faire appel à de nombreux experts au sein de l'organisation afin de garantir la réussite de l'initiative.

ÉTAPE 6: Création du portail Web

Vous devez réfléchir à la manière dont les employés pourront présenter leurs questions et leurs idées. Il est donc possible que vous deviez travailler avec l'équipe Web de votre ministère afin de créer un portail Web, qui pourrait se trouver sur votre site intranet ou sur une autre plateforme offerte. Idéalement, une seule personne (ou une petite équipe) devrait gérer la réception des questions et s'assurer que celles-ci sont transmises aux secteurs appropriés de l'organisation afin de préparer une réponse.

Considérations : Vous devrez tenir compte de nombreux facteurs lorsque vous choisirez la manière dont vous allez gérer la réception des propositions et de leurs réponses. Les membres de l'équipe à l'aise avec la technologie vous seront d'une grande aide au moment de choisir la meilleure plateforme à utiliser. Avant toute chose, optez pour la simplicité.

ÉTAPE 7: Gestion de l'information

Il se pourrait que vous receviez une grande quantité de questions et d'idées par l'intermédiaire de cette initiative. Vous devez donc vous assurer qu'un système de gestion de l'information, comme une base de données, est en place.

Considérations : C'est l'un des domaines pour lesquels vous devriez considérer employer une ressource affectée à cette fin particulière, du moins au moment du lancement initial de l'initiative.

ÉTAPE 8: Promotion et lancement

L'utilisation d'outils de communication internes, comme les bulletins des employés, les blogues et les messages ministériels, sert à promouvoir l'initiative afin de la faire connaître dans l'ensemble de votre ministère et d'encourager les employés à y participer.

Considérations : Votre groupe de travail, les cadres supérieurs et la communauté des gestionnaires jouent tous un rôle dans la promotion de l'initiative. Ne les oubliez pas dans vos plans.

ÉTAPE 9: Reconnaissance

On ne sait jamais ce qui peut sortir d'une initiative comme celle-là. Une personne pourrait présenter une idée qui s'applique à d'autres ministères. Un élément pourrait modifier un processus laborieux au sein de votre direction générale. Vous devez penser à la manière dont vous célébrerez les victoires, qu'elles soient grandes ou petites.

Considérations : Vos collègues des directions générales des ressources humaines et des communications peuvent vous aider à trouver des idées de reconnaissance.

ÉTAPE 10: Surveillance et production de rapports à l'intention des cadres supérieurs

Les cadres supérieurs sont des partenaires clés dans la réussite continue d'une initiative comme Exposer et expliquer. Ils doivent être au courant des réussites, mais également des points à améliorer. La préparation de comptes rendus trimestriels réguliers à l'intention du comité de la haute direction ou du conseil exécutif de votre ministère devrait faire partie de vos procédures de fonctionnement normales.

Considérations : Vous devrez inclure des données dans ces comptes rendus et indiquer les points à améliorer ainsi que des moyens d'y parvenir.

Exemples de produits de communications à l'appui :

A. Foire aux questions
B. Principes directeurs
C. Processus de gouvernance
D. Article pour le bulletin interne de nouvelles
E. Messages clés à l'intention des gestionnaires
F. Modèle de présentation
G. Fiche de conseils pour les directions générales et régions

Pour de plus amples renseignements :
http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Exposer_et_expliquer_cles_en_main

ANNEXE A

Foire aux questions

Qu'est-ce que l'initiative Exposer et expliquer?

L'initiative Exposer et expliquer est réalisée dans le cadre d'Objectif 2020 et offre aux employés une plate-forme à l'aide de laquelle ils peuvent exposer des processus, des politiques administratives ou opérationnelles ou des règles qui, selon eux, pourraient être améliorés, mis à jour, modifiés ou remplacés. Cette initiative est motivée par la volonté de trouver des moyens pour notre organisation de travailler d'une façon plus pertinente et efficace; elle permet également aux employés de cibler et de présenter des améliorations à apporter aux processus opérationnels. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'équipe de l'initiative Exposer et expliquer.

D'où vient cette idée?

Exposer et expliquer est une initiative d'Objectif 2020 créée dans le cadre du processus de mobilisation de notre portefeuille qui a été élaboré au cours de l'été et de l'automne 2013. L'initiative Exposer et expliquer a été mise à l'essai du 21 novembre 2014 au 30 janvier 2015 dans la région de l'Ouest et des territoires et dans trois directions générales (la Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants, la Direction générale de l'apprentissage et la Direction générale de la politique, du règlement des différends et des affaires internationales du Programme du travail).

Exemple tiré du projet pilote

Proposition :
Depuis que je travaille au sein de la Direction générale de l'apprentissage à EDSC, je trouve difficile de gérer le temps lors des réunions puisqu'il n'y a pas d'horloge dans les salles de conférence du 200 Montcalm. Bien que plusieurs hôtes et présentateurs apportent leurs propres horloges (montres, téléphones cellulaires, etc.), je crois que de façon générale, la gestion du temps serait améliorée lors des rencontres si les salles de réunion étaient dotées d'horloges murales de grande dimension qui seraient visibles par tous les participants. Si le budget le permet, je recommande d'acheter des horloges radiocommandées, puisqu'elles s'ajustent automatiquement et indiquent toujours l'heure exacte.

Réponse :
Nous vous remercions pour votre suggestion d'installer des horloges dans les salles de réunion comme moyen d'améliorer de façon générale la gestion du temps lors des rencontres.

Nous sommes heureux d'annoncer que des horloges murales ont depuis été installées dans toutes les salles de conférence de la Tour II du 200 Montcalm.

Merci encore de contribuer à créer un milieu de travail plus efficace.

Pourquoi mettons-nous en place cette initiative?

Cette initiative jouera un rôle important dans la réalisation de notre objectif qui est de devenir une organisation à plus haut rendement. Il nous faut examiner le travail que nous effectuons et nous demander s'il apporte une valeur ajoutée ou s'il y aurait une meilleure façon de procéder. Si une façon de faire ne fonctionne pas, pourquoi ne pas la changer, si nous le pouvons? Innover signifie faire les choses différemment, et une organisation doit remettre en question le statu quo pour atteindre un haut niveau de rendement.

Comment l'initiative fonctionnera-t-elle?

Les employés sont invités à présenter des propositions sur une procédure ou un processus interne qui, selon eux, pourrait être amélioré, mis à jour, modifié ou remplacé. Chaque proposition doit respecter les principes directeurs.

La Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants (DGAPRI) gérera le processus global et travaillera avec les directions générales et les régions pour assurer les suivis et transmettre les réponses.

Qu'adviendra-t-il de ma proposition?

Vous recevrez un courriel de l'équipe d'Exposer et expliquer accusant réception de votre proposition. Une fois que la direction générale ou la région compétente aura fourni une réponse, vous recevrez un appel, une demande de réunion ou un courriel de notre part. Ce ne sont pas toutes les idées qui se traduiront en un changement, mais nous garantissons que nous vous répondrons et que vous obtiendrez des réponses concrètes et honnêtes.

Pouvez-vous garantir la rapidité d'exécution?

Nous pouvons garantir que nous vous répondrons rapidement et que nous effectuerons un suivi. Nous voulons nous assurer que nous accorderons aux idées, en particulier celles qui sont complexes, toute l'attention qu'elles méritent; c'est pourquoi le traitement de certaines propositions pourrait nécessiter un peu plus de temps que d'autres.

Comment les résultats seront-ils communiqués au personnel?

La DGAPRI traduira la proposition et l'affichera sur le site intranet, accompagnée de la réponse approuvée par la direction générale ou la région compétente.

Qu'advient-il de l'initiative Voix des employés de Service Canada?

Exposer et expliquer est la plate-forme ministérielle permettant de soumettre des idées et des questions, mais nous savons que de nombreux employés utilisent la Voix des employés comme forum pour communiquer les uns avec les autres. Avant de prendre une décision sur l'avenir de Voix des employés, nous évaluerons son utilité en consultant les employés.

ANNEXE B

Principes directeurs

Nous vous invitons à parler de votre idée à vos collègues et gestionnaires, car ils pourraient avoir une solution ou une autre idée. Ils pourraient aussi vouloir apporter leur contribution et soumettre une idée ou une question avec vous. L'objectif est d'amorcer le dialogue et la collaboration.

Toutes les questions et les réponses avec le nom de l'auteur seront affichées sur ce portail; nous vous invitons à les consulter avant de soumettre votre idée, puisqu'il se peut que l'information s'y trouve déjà.

Lorsque vous écrivez des commentaires, n'oubliez pas qu'ils peuvent être assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Nous avons hâte de connaître vos idées et de lire vos propositions.

- **Soyez respectueux**
  - Votre proposition :
    - **doit** respecter votre vie privée et celle d'autrui;
    - **ne doit pas** contenir de propos injurieux ou discriminatoires. Elle doit respecter les personnes ainsi que toutes les politiques gouvernementales.
- **Soyez responsable**
  - Votre proposition :
    - **doit** avoir pour but d'améliorer les activités et de favoriser une organisation à haut rendement. Elle doit être concise, cohérente et intelligible.

Il faut du temps pour examiner et évaluer les propositions et prendre les mesures appropriées pour les réaliser. Nous ferons de notre mieux pour que ce processus soit effectué aussi rapidement que possible, mais nous voulons aussi nous assurer d'accorder aux questions complexes toute l'attention qu'elles nécessitent. Veuillez prendre note que nous répondrons dans la langue officielle de la question ou du commentaire original.

Processus de gouvernance

ANNEXE D

Article pour le bulletin interne de nouvelles

Accueil › Intersection › Exposer et expliquer : s'améliorer un peu plus tous les jours

Exposer et expliquer : s'améliorer un peu plus tous les jours

Bannière: Objectif 2020 Exposer et expliquer

Ça me plaît 13

Vous utilisez des processus compliqués et fastidieux? Vous suivez des règles qui vous semblent illogiques? Vous avez une excellente idée pour améliorer un processus ou une politique de nature administrative ou opérationnelle? Nous vous invitons à présenter vos propositions dans le portail Exposer et expliquer!

Nous sommes heureux de prolonger cette initiative et d'offrir aux employés une plateforme leur permettant d'exposer un problème et de proposer des idées relativement à n'importe quel secteur de l'organisation.

Nous donnons le coup d'envoi avec un sujet qui concerne tout le monde : les ressources humaines! Vous avez peut-être des suggestions à formuler sur la façon dont nous pouvons mieux gérer le rendement et les talents au Ministère, faciliter l'apprentissage et le perfectionnement des employés, simplifier les processus de dotation ou de classification, etc. Profitez de cette occasion pour mettre en évidence des possibilités d'amélioration des processus. Nous désirons connaître votre point de vue!

Grâce à l'initiative Exposer et expliquer, nous voulons trouver des moyens de permettre à notre organisation de mieux performer en relevant les impasses liées aux processus et en mettant fin aux pratiques non efficientes. Les employés devraient faire partie de la solution. Vous pouvez contribuer à définir les améliorations à apporter aux processus opérationnels afin que notre organisation travaille d'une façon plus judicieuse.

Pour obtenir plus de renseignements à propos d'Exposer et expliquer, consultez notre page intranet ici ou communiquez avec notre équipe.

interSection

Articles

- La courtepointe « Les cœurs de la diversité » fait la tournée régionale de l'Ouest et des territoire
- À venir prochainement : Formation sur Phénix
- Nous embauchons : Emplois au recensement!
- Discussion informelle : Créer des milieux positifs
- Emploi étudiant autochtone : l'histoire d'une étudiante travaillant à Service Canada
- Le 15 février prochain : le Jour du drapeau national du Canada
- Nouvelle série de vidéos : La démence et le rôle de proche aidant
- Nouveau thème d'Exposer et expliquer : accent sur la technologie!
- À vos calendriers : La Semaine de la sensibilisation à la sécurité a lieu du 8 au 12 février
- Célébrons le 20e anniversaire du Mois de l'histoire des Noirs

Voir les articles précédents

Règles d'engagement

Soumettre un article

ANNEXE E

Messages clés à l'intention des gestionnaires

CONTEXTE

- Dans le cadre du processus de mobilisation pour Objectif 2020, nous avons recueilli les commentaires des employés de l'ensemble d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) relativement à la façon dont nous pouvons travailler de façon plus judicieuse, améliorer notre lieu de travail et rendre nos processus plus efficients.

- Nous avons constaté que les employés de tous les niveaux de l'organisation ont d'excellentes idées et qu'ils devraient avoir la possibilité d'orienter le changement et de contribuer à sa réalisation.

- C'est dans cette optique que l'initiative Exposer et expliquer a été mise à l'essai, de novembre 2014 à janvier 2015, au sein de trois directions générales (Direction générale de l'apprentissage, Programme du travail, Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants) et dans une région (région de l'Ouest et des territoires). Plus de 130 suggestions ont été reçues au sujet de questions relatives aux pratiques en matière de ressources humaines, aux capacités de la Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie et à l'amélioration de la prestation de services, et elles ont entraîné un suivi de la part de 12 directions générales.

- S'appuyant sur le succès et les leçons tirées du projet pilote, EDSC a décidé de lancer l'initiative à l'échelle du Ministère afin d'offrir aux employés de l'ensemble du portefeuille une plateforme à l'aide de laquelle ils peuvent exposer des processus, des politiques ou des règles qui, selon eux, pourraient être améliorés ou remplacés, ou demander des clarifications au sujet d'une pratique qu'ils ne comprennent tout simplement pas.

- L'initiative Exposer et expliquer offre un mécanisme aux employés qui souhaitent contribuer au leadership d'EDSC en proposant et en mettant en œuvre des idées novatrices. C'est également l'occasion idéale pour les membres de la direction d'accroître la participation des employés dans leurs équipes respectives.

- Il s'agit d'une initiative clé d'Objectif 2020 d'EDSC qui vise à susciter la participation des employés de façon à ce que l'organisation devienne plus souple et agile.

- Certaines questions soulevées dans la Voix des employés seront abordées dans le cadre de l'initiative Exposer et expliquer, mais celle-ci est une plateforme différente et distincte. Avant de prendre une décision sur l'avenir de la Voix des employés, nous évaluerons son utilité en discutant avec les employés et en participant à des discussions sur sa pertinence. Un certain nombre de questions et de suggestions soumises dans la Voix des employés feraient d'excellents sujets; nous vous encourageons donc fortement à les présenter au moyen du processus Exposer et expliquer.

PROCESSUS

- Les questions seront triées, puis assignées aux directions générales responsables de les traiter, lesquelles détermineront s'il est nécessaire d'expliquer, de mettre à jour, de remplacer ou de supprimer une politique existante. Selon la nature de la proposition présentée, l'employé peut recevoir un bref courriel, un appel de suivi d'un directeur général ou d'un expert, ou il peut être invité à explorer davantage l'idée avec ses collègues. Ainsi, les processus pourraient changer considérablement, légèrement, ou pas du tout. Il se pourrait qu'une bonne idée se transforme en un grand changement.

- Le processus de traitement des questions pourrait changer légèrement, selon la nature de la proposition présentée. Vous pourriez recevoir un bref courriel renfermant une réponse du responsable de votre direction générale ou de votre région, un appel de suivi de votre directeur général ou d'un expert, ou vous pourriez même être invité à explorer davantage l'idée avec des experts en la matière au sein de l'organisation.

APPEL À L'ACTION

- Profitez de cette occasion pour faire part de votre point de vue sur la façon dont nous pouvons apporter des améliorations concrètes au sein des directions générales et dans l'ensemble du Ministère.

- Si vous avez une idée ou une question, nous vous encourageons à en parler à vos collègues et à vos gestionnaires. Ils ont peut-être une solution à laquelle vous n'aviez pas pensé.

- Vous pouvez également venir en groupe pour discuter et présenter une question ou une suggestion en groupe. Vous pouvez susciter l'innovation et des idées créatives au sein de votre propre équipe.

- Une bonne idée peut se transformer en un grand changement. Il suffit d'un simple effort pour remplir le formulaire de présentation et appuyer sur le bouton « envoyer »!

ANNEXE F

Modèle de présentation

Voici votre chance de faire évoluer les choses!

Avez-vous :

- une question sur la raison d'être d'une politique administrative?
- un doute sur l'utilisation d'une procédure qui vous semble inefficace?
- une idée géniale qui permettrait d'apporter un changement?

Formulaire de présentation

Nous vous invitons à consulter nos principes directeurs avant de soumettre une proposition! Aussi, nous vous demandons de respecter la limite de caractères, puisque les longues propositions pourraient retarder le temps de réponse. Soyez assuré que nous communiquerons avec vous si nous avons besoin de plus d'information pour traiter votre proposition!

N'oubliez pas que les questions et les réponses avec le nom de l'auteur seront affichées sur le portail de l'initiative Exposer et expliquer!

* Champs obligatoires

edsc-objectif202 | Français | Identification

Nom :*

Adresse de courriel (votrenom@domaine.com) :*

Numéro de téléphone (999-999-9999) :*

Région:*

Sélectionner une region

Direction générale :*

Sélectionner une direction génerale

Proposition

Thème :*

Sélectionner un thème

Proposition (limitée à 2000 caractères, soit approximativement 300 mots) :*

Si vous utilisez des acronymes dans votre proposition, veuillez les épeler au long.
Ainsi, les lecteurs comprendront mieux votre idée et cela permettra une meilleure traduction dans l'autre langue officielle.

Solution proposée (limitée à 2000 caractères, soit approximativement 300 mots) :*

Soumettre Effacer

ANNEXE G

Fiche de conseils pour les directions générales et régions

* Comment préparer des réponses efficaces et engageantes *

A) Rédigez vos réponses en langage clair

1. **Débutez par les renseignements les plus importants**. Présentez l'information dans un ordre logique et faites référence aux éléments principaux de la proposition.
2. **Utilisez des mots de tous les jours.** Si vous devez employer des termes techniques, du jargon ou des acronymes, expliquez ces termes la première fois que vous les employez.
3. **Utilisez la voix active et évitez la voix passive**, à moins que son emploi soit pertinent. À la voix active, le sujet de la phrase est **l'agent** de l'action, tandis qu'à la voix passive, le sujet **subit l'action**. Par exemple, au lieu d'écrire : « Il a été décidé que le programme sera annulé », écrivez

plutôt : « Le comité a annulé le programme ». La voix active va droit au but, est plus facile à comprendre et permet d'économiser des mots.

4. En parlant d'économie… **Évitez les mots inutiles.**
5. **Utilisez des verbes forts et actifs**. Par exemple, au lieu d'écrire « Il est responsable de la rédaction du rapport », optez pour « Il rédige le rapport ». Il en résulte une phrase plus forte.
6. **Adressez-vous directement au lecteur.** Utilisez les pronoms « vous », « tu », « je » et « nous ».
7. **N'hésitez pas à supprimer les renseignements inutiles**. Demandez-vous ce que votre lecteur a **besoin de savoir**. Par exemple, si vous rédigez un message à propos d'une nouvelle politique, expliquez comment elle touchera vos lecteurs, plutôt que de vous étendre sur son historique. Les détails inutiles ne font qu'augmenter les risques que les lecteurs ne lisent pas ou ne comprennent pas votre message!
8. **Utilisez des phrases simples, brèves et en style télégraphique, dans la mesure du possible**. Par exemple, au lieu d'écrire « Le coût élevé de l'administration d'une garderie peut avoir un effet dissuasif sur les employeurs qui envisagent de répondre aux besoins des employés en matière de garde d'enfants… » (ouf!), écrivez plutôt « Il se peut que les employeurs n'offrent pas de garderie à leurs employés parce que cela coûte trop cher à administrer ». C'est plus simple et c'est direct!
9. **Illustrez les sujets complexes par des exemples.**
10. **Gardez du temps pour vous réviser.** Vous pouvez aussi demander à un collègue de relire votre document. Comme il jettera un regard neuf sur votre texte, il pourra plus facilement repérer les segments qui devraient être retravaillés ou qui sont inutiles.

B) Engagez la discussion avec l'employé (qui pose la question) avant de formuler une réponse (au besoin).

C) Ajoutez une introduction et un mot de la fin

Exemples d'introduction :

- Merci pour votre question et pour la solution que vous recommandez.
- Merci de nous avoir soumis vos commentaires dans le cadre d'Exposer et expliquer.
- Merci de votre idée concernant...
- Nous nous efforçons continuellement d'améliorer nos procédures et nous vous remercions de nous avoir fait part de vos commentaires.
- Merci de porter la question à notre attention.
- Merci d'avoir soumis une solution possible à notre examen.
- Merci de nous avoir soumis vos commentaires et de votre contribution proactive à l'amélioration de nos procédures.

Exemples de conclusion :

- Merci encore de nous avoir soumis vos commentaires.
- Merci de contribuer à rendre l'environnement de travail plus efficace.
- Merci de votre idée d'amélioration à apporter.
- Merci beaucoup de vos commentaires. Nous comptons rester en contact et vous consulter au fur et à mesure que le projet avancera.
- Cette question nous tient à cœur et nous vous remercions d'avoir pris le temps de la porter à notre attention.
- Nous vous sommes reconnaissants de nous avons fait part de votre expérience.
  En conséquence...