

ENTRE NOUS, ON ÉVITE LES BEAUX MALAISES!



POURQUOI CE GUIDE ?

Devant la multitude d'outils numériques auxquels nous avons accès, la plupart d'entre nous se posent les mêmes questions.

Ce guide permet de faire un survol de ces questions, accompagnées de pistes de réponses, afin d'éclairer la lanterne de tous.

Avertissement : Ce guide ne se veut pas un cadre de travail rigide, mais plutôt un outil de réflexion qui fait appel au gros bon sens. Bonne réflexion!

POUR MOI, C'EST QUOI UNE URGENCE ?

Une urgence, c'est simple... En fait, ce n'est pas toujours si simple, car nous avons tous notre propre définition. Une urgence est décrite comme une situation qui se doit d'être résolue immédiatement.

Un suivi de dossier n'est pas explicitement une urgence.

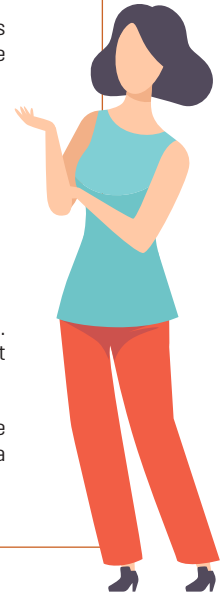
Une information manquante n'est pas concrètement une urgence.

Le feu, ça oui, c'est une urgence !

On emploie donc les termes « C'est une urgence ! » lorsque c'en est une. D'accord ?

Et surtout, on n'envoie pas un courriel, suivi d'un appel TEAMS, suivi d'un texto, etc. Soyez assuré que nous avons tous le devoir de répondre à nos messages au moment propice.

Psst ! Convenez donc avec votre équipe et votre gestionnaire en quoi consiste une urgence pour que vous soyez tous au même diapason. Il peut être utile de faire la distinction entre une urgence et une petite demande pressante!



J'ATTENDS TOUJOURS UN RETOUR À MON COURRIEL QUI A ÉTÉ ENVOYÉ HIER. J'EN ENVOIE UN AUTRE ?

Eh non ! Un délai de 48 h est accordé à tous pour répondre à un courriel. Toutefois, donner un petit signe de vie en retour à un courriel qui ne pourra être traité en 48 h est toujours apprécié.

Bonne pratique ! Lorsque vous êtes en rencontre toute une journée, intégrez un message d'absence dans Outlook. Cette pratique permettra de gérer les attentes des personnes qui tenteront de vous joindre.

JE TRAVAILLE SUR UN DOSSIER ET J'AIMERAIS TELLEMENT EN PARLER AVEC UN COLLÈGUE, MAIS IL EST 17 H 45. QU'EST-CE QUE JE FAIS ?

Parce que nous voulons tous avoir une vie en dehors du travail (même si on l'adore !), on respecte la plage horaire de travail définie de 7 h à 17 h 30. Cette consigne est valable pour tous les outils de communication existants. (À moins d'une urgence, toujours !) (Et à moins que mon horaire de travail soit différent, on se comprend!)

On va se le dire ! Parce qu'il n'y a rien de mieux pour éviter les malaises, établissez les préférences en matière de communication avec votre gestionnaire ou vos collègues. Préfère-t-il un message sur TEAMS ? Un courriel ? Un petit signe vérifiant sa disponibilité avant un appel TEAMS ?

Rien ne remplace une bonne conversation pour mettre en place des balises claires pour tous !



QU'EST-CE QUE JE FERAIS SI J'ÉTAIS AU BUREAU ET NON EN TÉLÉTRAVAIL ?

On va se le dire ! TEAMS remplace le traditionnel téléphone lorsque nous sommes en télétravail. On opte donc pour cet outil de communication désormais plutôt que le téléphone, que ce soit pour les appels, ou encore, les messages écrits qui remplacent les textos.

Parce qu'on est toujours tellement heureux de se voir, la caméra sur TEAMS est de mise en tout temps.

Parce qu'on ne débarquerait pas à l'improviste dans le bureau d'un gestionnaire ou d'un collègue pour débiter une longue rencontre, il est préférable de convenir préalablement d'un moment qui vous convient à tous les deux.

Parce qu'on n'irait pas interrompre un gestionnaire ou un collègue dans une réunion (à moins qu'il y ait le feu !), avant de l'appeler sur TEAMS, assurez-vous qu'il n'est pas en réunion.

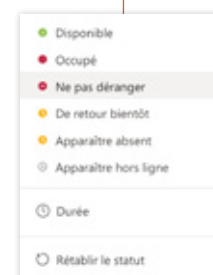


MAIS COMMENT JE PEUX SAVOIR S'IL EST DÉJÀ EN RÉUNION ?

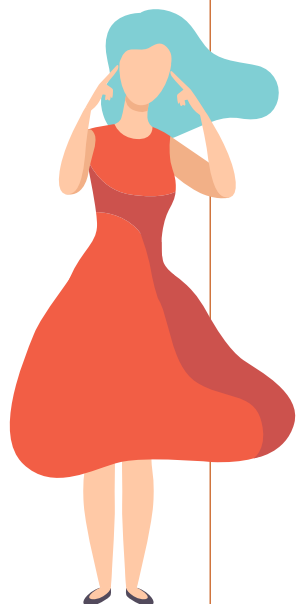
C'est à cela que servent les fameuses pastilles de couleur sur TEAMS. Ces pastilles de couleur permettent de signaler aux autres notre statut.

- Vous n'avez donc qu'à inscrire le nom de la personne que vous désirez joindre dans le moteur de recherche, dans le haut de la fenêtre de votre application TEAMS.
- Votre contact apparaîtra. Cliquez dessus.
- Glissez votre curseur sur la pastille du profil de la personne recherchée. Des informations apparaîtront telles que « occupé » ou « en réunion », « absent », ainsi que depuis combien de temps cette personne est absente, etc.

- ✔ **VERT** Disponible
- ✔ **Contour VERT et intérieur BLANC**
Disponible, Absent du bureau (Automatiquement configuré pour les périodes lors desquels un message d'absence est actif sur Outlook, mais que l'utilisateur est tout de même en ligne et utilise l'application TEAMS.)
- **ROUGE** Occupé ou En réunion
- ▬ **ROUGE avec une barre horizontale**
Ne pas déranger (Aucune notification de message ou d'appel n'apparaît à l'écran lorsque cet état est actif.)
- **Contour ROUGE et intérieur BLANC**
Au téléphone, Absent du bureau (Automatiquement configuré pour les périodes lors desquelles un message d'absence est actif sur Outlook, mais que l'utilisateur est sur un appel TEAMS.)
- 🕒 **JAUNE** Absent (L'ordinateur est verrouillé ou en mode veille.)
- ⊗ **BLANC** Hors connexion
- 🌀 **MAUVE** Absent du bureau (Lorsqu'un message d'absence est configuré sur Outlook.)



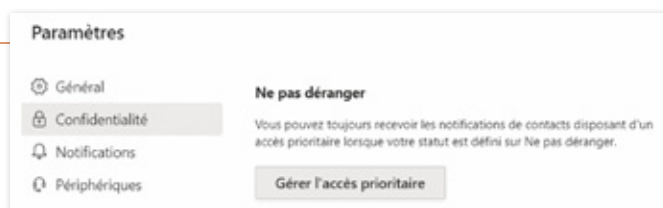
Respecter cette signalisation, c'est aussi respecter nos collègues.



Bon à savoir !

- Les utilisateurs reçoivent tous les messages qui leur sont envoyés sur Teams, quel que soit leur état de présence. Si un utilisateur est hors connexion lorsqu'une personne envoie un message, celui-ci apparaît sur Teams lorsque l'utilisateur est de nouveau en ligne. Si un état d'utilisateur est défini sur « Ne pas déranger », il continue de recevoir les messages, mais les notifications ne s'affichent pas à l'écran.
- Les utilisateurs reçoivent des appels, quel que soit l'état de présence, à l'exception de l'état « Ne pas déranger ». Les appels entrants sont alors redirigés directement vers la messagerie vocale.
- Lorsque vous activez le statut « Ne pas déranger » pour ne pas perturber votre rencontre par des notifications de messages dans TEAMS ou des appels, il vous est possible d'activer les notifications de messages de certaines personnes autorisées, par exemple, votre gestionnaire.

Comment faire ? Cliquez sur votre profil dans TEAMS, puis sélectionnez « Paramètres ». Cliquez sur « Confidentialité », puis « Gérer l'accès prioritaire ». Ce n'est pas plus compliqué que ça !

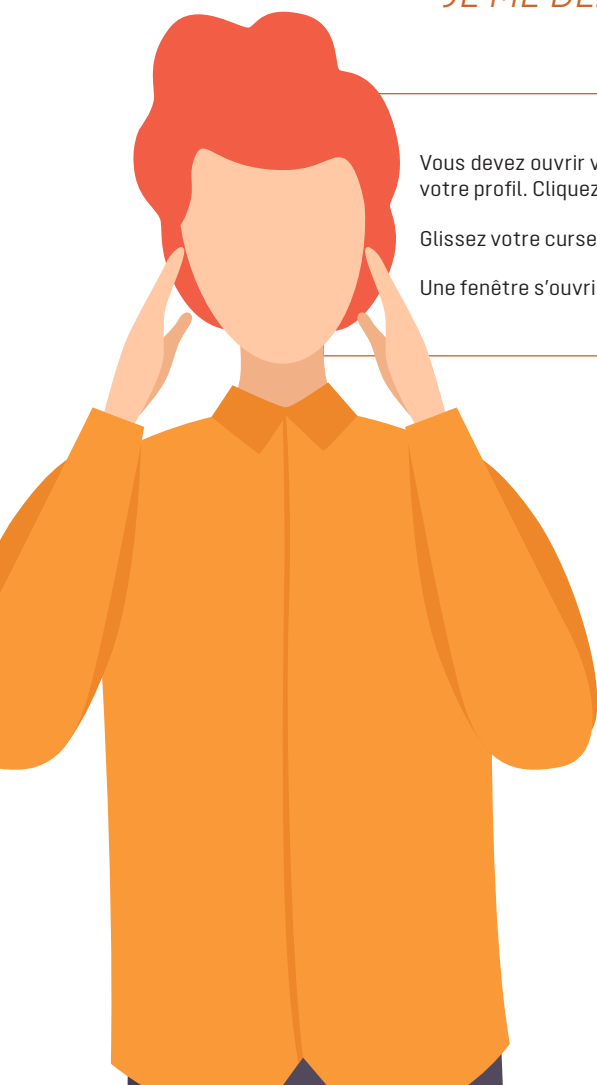
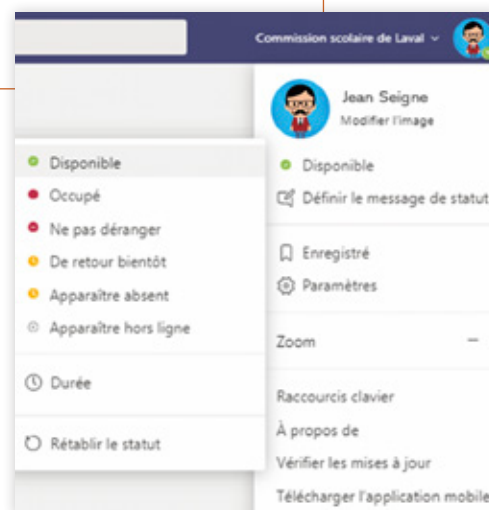


JE ME DEMANDE COMMENT JE PEUX CHANGER MON STATUT SUR TEAMS...

Vous devez ouvrir votre fenêtre TEAMS et, dans le coin supérieur droit, vous y trouvez votre profil. Cliquez dessus.

Glissez votre curseur sur la pastille de votre statut (ex. disponible, occupé).

Une fenêtre s'ouvrira avec les différents statuts offerts.



EN RÉSUMÉ...

- Mettez-vous à la place de l'autre. Seriez-vous irrité si un collègue tentait de communiquer avec vous de cette façon ?
- Définissez la notion d'urgence avec votre gestionnaire et votre équipe.
- Mettez-vous tous d'accord sur les outils de communication à privilégier, sur la façon dont vous aimez communiquer avec vos collègues et votre gestionnaire. Parce qu'il n'y a rien de mieux que d'en parler!
- Respectez le code de couleur des pastilles sur TEAMS.
- Faites preuve de civilité avec vos collègues en tout temps !

