

Guide de communications

Voici un guide de réflexion et de suggestions pour une gestion efficace de ses communications internes et externes, vu la multiplication d'outils numériques à notre portée (téléphone, courriel, Teams, Messenger, messagerie instantanée, etc.). Souvenez-vous que le gros bon sens prédomine toujours et que rien ne remplace un historique de conservation ou une bonne discussion avec un collègue pour choisir la bonne méthode de communication entre vous.

COURRIELS

- Moyen privilégié pour discuter avec son équipe ou des gens de l'externe. Si le sujet est délicat, il est suggéré d'avoir recours à un appel téléphonique;**
- Prendre le temps de se relire avant de répondre pour éviter les coquilles. Si le sujet est sensible, imposez-vous un temps de réflexion;**
- Toujours inclure les formules de salutation comme « Bonjour » ou « Bonne journée »;**
- Écrivez un sujet clair dans l'objet, ainsi qu'un statut (si pertinent) : Confidentiel, Suivi, Rappel, URGENT (ce dernier terme est à utiliser avec parcimonie seulement lorsque le courriel exige réellement une réponse rapide);**
- Inclure une signature complète, qui répond aux exigences du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec, que ce soit sur l'ordinateur, sur la tablette ou sur le cellulaire :**

Stéphanie Gendron
Conseillère en communication
Secrétariat général et direction des communications
Centre de services scolaire de Kamouraska-Rivière-du-Loup
464, rue Lafontaine
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3Z5
Téléphone : 418 862-8201 Poste 3064 ou 418 714-5135
www.csskamloup.gouv.qc.ca
- L'option CC (copie conforme) permet d'ajouter l'adresse courriel d'une personne qui a un intérêt sur le sujet, mais qui n'est pas interpellée directement. Cette personne pourra ainsi suivre le fil de la conversation, mais n'a pas à répondre en retour;**
- L'outil « répondre à tous » doit être utilisé avec parcimonie. Lorsque vous recevez un courriel comprenant plusieurs personnes, il est préférable de répondre de façon directe à l'expéditeur, si nécessaire. Il est suggéré de tenir une rencontre si le sujet nécessite l'avis de plusieurs personnes ou d'envoyer un sondage sous forme de Forms;**
- Rappelons qu'en raison de la Loi canadienne anti-pourriel, il est interdit d'utiliser les courriels des parents pour les informer ou les solliciter sur des sujets autres que les activités de l'école ou du centre de services, même si la cause est noble ou scolaire;**
- Une relance à un courriel non répondu peut être effectuée, idéalement, après 48 h;**
- Il peut être apprécié d'ajouter un message d'absence dans Outlook lorsque vous êtes en rencontre toute une journée;**
- Si vous répondez à un courriel délicat en dehors des heures de bureau, il est suggéré de programmer l'envoi au lendemain matin;**
- Les courriels peuvent s'accumuler rapidement durant une journée de travail. Il est productif de réserver des moments spécifiques dans la journée pour traiter vos courriels.**

TEAMS

- ✓ La messagerie Teams est utile lorsque le sujet amène de courts échanges rapides;
- ✓ Les appels Teams peuvent remplacer le traditionnel appel téléphonique. Il est préférable de d'abord convenir du moment de l'appel et la caméra ouverte est de mise;
- ✓ Le recours à Teams varie d'un collègue à l'autre. Rien ne remplace une entente à ce sujet;
- ✓ Il est possible de vérifier le statut de la personne ou indiquer son propre statut grâce aux pastilles de couleurs sur Teams* :

✓	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.)

*CSS de Laval

APPEL TÉLÉPHONIQUE

- ✓ L'appel téléphonique demeure à prioriser pour les sujets délicats, et ce, afin d'éviter les malentendus;
- ✓ L'appel téléphonique peut être prévu à l'agenda via un courriel préalable.

MESSENGER

- Votre Messenger personnel ne devrait pas servir au travail, à moins d'une entente ou d'un historique de conversation avec un ou une collègue;
- Si vous recevez un message sur Messenger provenant de l'externe, le message suivant peut être envoyé : « *Bonjour! J'ai bien reçu votre message. Voici la meilleure façon de communiquer avec moi : « courriel ». Au plaisir! »* »;
- Si vous recevez un message sur Messenger provenant de l'interne et que vous préférez ne pas avoir recours à ce moyen de communication, le message suivant peut être envoyé : « *Bonjour! J'ai bien reçu ton message. Comme je ne consulte pas souvent mon Messenger et/ou je le réserve pour mes conversations personnelles, je te suggère de communiquer avec moi via courriel ou Teams pour le travail. Merci beaucoup! »* ».

MESSAGE TEXTE

- Le recours au message texte dépend de l'historique de la conversation avec votre collègue et indique un aspect d'urgence;
- Le texto peut être utile lorsqu'un retour d'appel ou de courriel rapide est nécessaire, puisque la personne recevra une notification et pourra indiquer à quel moment elle sera disponible pour un suivi;
- Même s'il s'agit d'un message texte, des formules de salutations sont requises.

En conclusion, le monde va toujours de plus en plus vite et les communications n'y font pas exception. Il est toutefois important de prendre le temps de bien répondre, par des réponses concises qui n'amèneront pas une série de questions en retour. Il existe toutes sortes de fonctions également pour gérer sa disponibilité et ses notifications. Une bonne conversation avec votre équipe est aussi de mise pour convenir de la notion d'urgence et des meilleures méthodes de communication qui conviennent à la majorité.