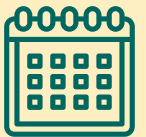


LES 4 OUTILS DE COMMUNICATION

00.

AGENDA

L'agenda permet à l'ensemble des collaborateurs d'avoir une vision des disponibilités de travail.



01.

TÉLÉPHONE

Le téléphone est le moyen de communication de l'immédiateté où une réponse est attendue sur le moment.



02.

TEAMS

TEAMS est l'outil de communication privilégié pour notre communication interne.
2 usages spécifiques pour Teams : conservation/support technique et équipe mode projet.



03.

MAILS

Le mail est le canal pour les communications externes et les communications officielles internes ou les autres sujets non urgents.



L'agenda permet à l'ensemble des collaborateurs d'avoir une vision des disponibilités de travail.



PREREQUIS DE L'AGENDA

- L'agenda individuel est rendu visible par tous en lecture seule.
- Possibilité de créer un RDV "Privé" qui ne sera visible que par vous.
- L'agenda doit être à jour (statuts disponible/occupé/absent).
- Vérifier la disponibilité des salles.

CREATION D'UN RDV

Je crée un RDV dans l'agenda d'un ou de plusieurs collaborateurs :

- je m'assure que mon ou mes interlocuteur(s) sont disponible(s) via leur(s) agenda(s) respectifs,
- j'évalue la durée réelle de mon RDV,
- je réserve la salle la plus adaptée à mon RDV (nombre de personne, confidentialité ...), ou dans mon propre bureau,
- possibilité de créer un RDV en visio grâce à Teams (j'écoute une visio avec un casque).

RÉCEPTION D'UN RDV

Je viens de recevoir une notification d'un collaborateur pour un RDV :

- je dois l'accepter, le refuser ou de le mettre en provisoire (ne pas répondre n'est pas une option),
- ne pas hésiter à y ajouter un commentaire si besoin,
- le statut du RDV doit être modifié en cas d'annulation ou de changement de statut.



TÉLÉPHONE

Le téléphone est le moyen de communication de l'immédiateté où une réponse est attendue sur le moment.

Toujours donner une information à son interlocuteur.



PREREQUIS DU TELEPHONE

- Le téléphone doit être allumé (sonnerie et/ou vibreur).
- La messagerie doit être écoutée et vidée.
- Je dois recontacter mon interlocuteur dès que possible.

ÉMETTEUR

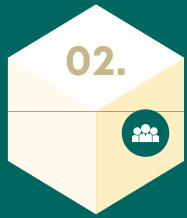
Je téléphone si :

- si je suis bloqué dans la réalisation de mon travail,
- ma demande nécessite une réponse immédiate pour la résolution de ma tâche.

RÉCEPTEUR

Je dois répondre (dans la mesure du possible) car :

- si le téléphone sonne, c'est une priorité,
- quand je ne suis pas joignable le mettre en mode "indisponible" ou "occupé".



TEAMS

TEAMS est l'outil de communication privilégié pour notre communication interne : conversation (chat)/support technique.



PREREQUIS DU MODE CONVERSATION TEAMS

- Vérifier que l'application TEAMS est bien ouverte.
- Le mode conversation est éphémère (pas d'archivage).
- Plusieurs types de conversation : one to one, à plusieurs.
- Plusieurs moyens de communication sont possibles : écrit, visios ou appels audios.
- L'agenda Outlook est synchronisé dans TEAMS.

CONVERSATION / SUPPORT TECHNIQUE

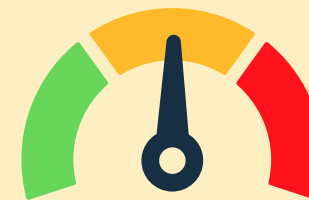
MODE CONVERSATION

- Je peux créer une conversation avec un ou plusieurs interlocuteurs internes.
- Je peux faire partie d'une ou de plusieurs conversations : ajout par des collaborateurs.
- Je peux mentionner @ un membre d'une conversation (notification et réponse plus rapide).
- Répondre rapidement et explicitement ==> emoticons sur le sujet (👍 👎)
- Confirmer rapidement la bonne réception du message.
- Le canal conversation dans teams est un canal privilégié en interne et nécessite une réponse dans la journée.

SUPPORT TECHNIQUE

- Il existe un canal HELPDESK qui assiste les utilisateurs dans la résolution de problèmes techniques :
- tout message envoyé est pris en compte,
- s'assurer que mon problème n'a pas déjà été signalé,
- une réponse sera transmise directement dans la conversation dans un délai de 30 min (résolution du problème ou demande complémentaire).

Le mail est le canal pour les communications externes et les communications officielles internes ou les autres sujets non urgents.



PREREQUIS DU MAIL

- Je me désabonne au maximum des newsletters françaises inutiles, je mets en spams les newsletters étrangères et je signale au service informatique tout abus.
- Garder un historique de 2 ans (dossiers “réception et envoi”) => aide du service informatique pour l’archivage.
- Vider les dossiers “courrier indésirable” et “corbeille”.
- Avoir une bonne pratique de son utilisation : répondre à tous, copie cachée, objet ...
- Ne pas envoyer de mot de passe par mail,
- J’évite au maximum les “répondre à tous” sauf utilité.
- Je qualifie correctement et efficacement l’objet de mon mail.
- L’objet du mail n’est pas le contenu du mail (utiliser le teams).
- Avoir une gestion dans la classification (supprimer les mails inutiles, enregistrer les pièces-jointes, supprimer le mail...).

MAIL INTERNE

Le mail interne sert pour les communications officielles ou les demandes non urgentes :

- si j’envoie un mail, je ne m’attends pas à avoir un délai de réponse instantané.

MAIL EXTERNE

- Le mail est l’outil de communication dédié aux relations externes de l’entreprise (clients, fournisseurs, prestataires, institutionnels...).