

- A -

2 AFFICHES :

- Affiche communication

- Affiche déconnexion (avec insertion des conseils d'utilisation de la messagerie)



EUROMASTER

BIEN COMMUNIQUER



Les canaux de la COMMUNICATION

Le meilleur canal de communication devient le plus mauvais si on ne modère pas son utilisation !

Afin de préserver un **environnement de travail harmonieux et respectueux**, il est important d'adopter des pratiques de communication adaptées et responsables. Dans cette optique, nous avons défini des règles claires pour guider chacun dans l'utilisation des différents canaux de communication. En appliquant ces **bonnes pratiques**, nous contribuons collectivement à une **meilleure organisation et à une collaboration plus sereine**.

Voici les principes à suivre pour une communication professionnelle exemplaire :

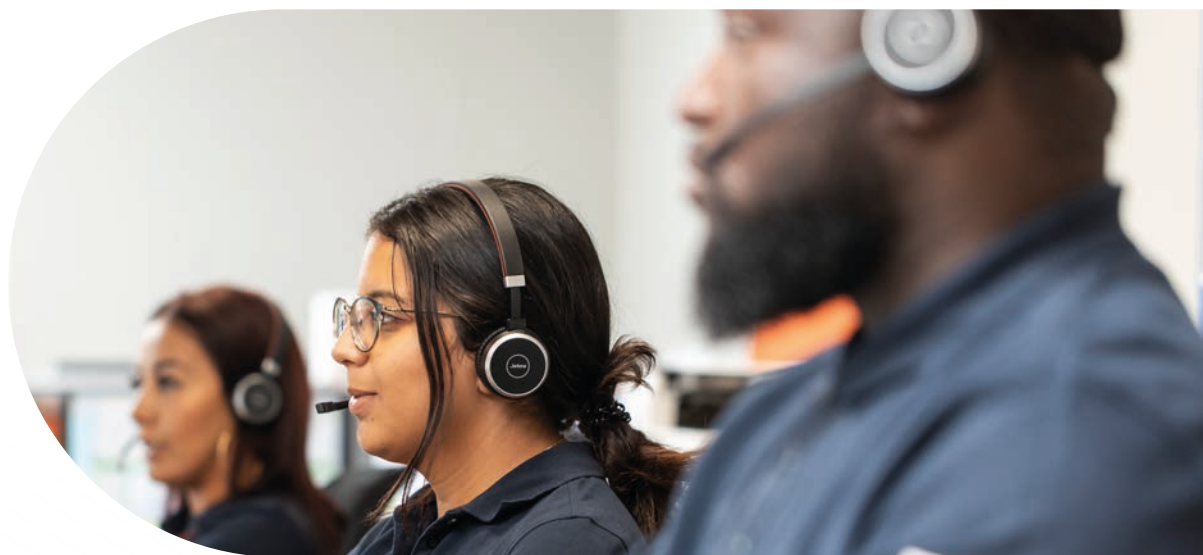
Lorsque j'envoie un mail

- Je garde un ton poli et respectueux.
- J'évite l'utilisation du gras, du souligné, du rouge... qui brouille la compréhension du message.
- J'écris seulement aux personnes ou centres concernés par le sujet.
- Je limite les destinataires des mails.
- Je n'oublie pas mon nom et mon numéro de téléphone lorsque j'envoie un mail depuis une boîte générique.
- J'évite une réponse commune à tous, si la question n'est pas claire ou nécessite un débat.
- J'évite de renvoyer un mail ayant le même contenu que les mails précédents (ex : appuyer une consigne quatre fois de suite).

Le conseil : je n'hésite pas à utiliser le «Chat» pour des questions courtes et opérationnelles

Lorsque j'utilise mon téléphone

- Je traite les urgences par téléphone, puis je les formalise par mail.
- Après 3 mails d'échanges sur un même sujet, j'appelle mon interlocuteur, puis je formalise l'échange par mail.



Les règles d'or

- Je me responsabilise : je réponds au téléphone et je traite mes mails.
- Je lis le post-it tous les lundis matin.



Le droit à la DÉCONNEXION

Le droit à la déconnexion, inscrit dans notre charte informatique et notre accord QVCT, protège tous les collaborateurs en leur garantissant **le droit de ne pas être sollicités pendant leurs périodes de repos, congés, ou en dehors des horaires de travail par courriels, messages ou appels professionnels.**

Dans le cadre de notre engagement en faveur de la qualité de vie au travail, **notre entreprise veille à ce que ce droit soit respecté par tous.**

Voici les 4 bonnes pratiques que chaque collaborateur doit s'engager à respecter et promouvoir :

Favoriser la déconnexion

- **En fin de journée :** Tous les collaborateurs, y compris les cadres au forfait jours, sont invités à **se déconnecter en fin de journée.**
- **En congés :** Activez un **message d'absence automatique** en précisant les contacts à joindre en cas de besoin.
- **Hors horaires de travail* :** **Déconnectez-vous complètement** de vos outils professionnels durant vos périodes de repos. Désactivez les notifications de vos appareils professionnels.

*S'applique : arrêts de travail, RTT, JTT, jours de récupération, jours de repos.

Respecter des horaires de travail

- **Sollicitations :** Les collaborateurs ne doivent pas être sollicités en dehors de leurs heures de travail.
- **Manager :** Ne contactez pas vos équipes entre 19h et 7h, ainsi que durant les jours de repos, sauf en cas d'urgence.
- **Planification des réunions :** les visioconférences ou réunions ne doivent pas être programmées après 18h.

Montrer l'exemple en temps que manager

- **Adopter les pratiques du droit à la déconnexion.**
- **Encourager les collaborateurs :** Incitez vos équipes à ne pas répondre aux communications professionnelles durant leur temps libre.
- **Valoriser le respect des horaires :** Évitez de récompenser ceux qui travaillent dans leur temps libre.



Utiliser la messagerie professionnelle de manière responsable

- **Choix des moyens de communication :** Privilégiez les appels téléphoniques ou les visites au bureau lorsque cela est pertinent.
- **Règles d'utilisation de la messagerie :**
 - Éviter l'usage de caractères en gras ou en rouge.
 - Limiter les destinataires au strict nécessaire.
 - **Répondre aux courriels** pour éviter les relances.
 - **Accepter ou décliner les invitations** de l'agenda.
 - Utiliser avec modération les fonctions « CC » ou « CCI ».
 - **Éviter l'envoi de fichiers volumineux.**
 - **Rédiger un objet de courriel clair et précis** pour permettre au destinataire d'identifier immédiatement le contenu du courriel.
 - Respecter les **règles de politesse** et de salutation.
 - Être attentif sur l'**heure d'envoi** et utiliser les outils d'envoi différé si nécessaire.
 - **Activer la réponse automatique d'absence** en cas d'absence et indiquer les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence.

- B -

2 AFFICHES :

- Affiche communication (avec insertion des conseils d'utilisation de la messagerie)**
- Affiche déconnexion**



Les canaux de la COMMUNICATION

Le meilleur canal de communication devient le plus mauvais si on ne modère pas son utilisation !

Afin de préserver un **environnement de travail harmonieux et respectueux**, il est important d'adopter des pratiques de communication adaptées et responsables. Dans cette optique, nous avons défini des règles claires pour guider chacun dans l'utilisation des différents canaux de communication. En appliquant ces **bonnes pratiques**, nous contribuons collectivement à une **meilleure organisation et à une collaboration plus sereine**.

Voici les principes à suivre pour une communication professionnelle exemplaire :

Lorsque j'envoie un mail

- Je garde un ton poli et respectueux.
- J'évite l'utilisation excessive du gras, du souligné ou du rouge, qui peut brouiller la compréhension du message.
- J'écris seulement aux personnes ou services concernés par le sujet et je limite les destinataires au strict nécessaire.
- Je rédige un objet de courriel clair et précis pour permettre au destinataire d'identifier immédiatement le contenu du message.
- Je n'oublie pas mon nom et mon numéro de téléphone lorsque j'envoie un mail depuis une boîte générique.
- Je réponds aux courriels pour éviter les relances et accepte ou décline les invitations de l'agenda.
- J'utilise avec modération les fonctions « CC » ou « CCI ».
- J'évite de renvoyer un mail ayant le même contenu que les mails précédents (ex : appuyer une consigne quatre fois de suite).
- Je suis attentif à l'heure d'envoi et j'utilise les outils d'envoi différé si nécessaire.
- En cas d'absence, j'active la réponse automatique et j'indique les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence.

Le conseil : je n'hésite pas à utiliser le «Chat» pour des questions courtes et opérationnelles



Lorsque j'utilise mon téléphone

- Je traite les urgences par téléphone, puis je les formalise par mail.
- Après 3 mails d'échanges sur un même sujet, j'appelle mon interlocuteur, puis je formalise l'échange par mail.



Les règles d'or

- Je me responsabilise : je réponds au téléphone et je traite mes mails.
- Je lis le post-it tous les lundis matin.



Le droit à la DÉCONNEXION

Le droit à la déconnexion, inscrit dans notre charte informatique et notre accord QVCT, protège tous les collaborateurs en leur garantissant **le droit de ne pas être sollicités pendant leurs périodes de repos, congés, ou en dehors des horaires de travail par courriels, messages ou appels professionnels.**

Dans le cadre de notre engagement en faveur de la qualité de vie au travail, **notre entreprise veille à ce que ce droit soit respecté par tous.**

Voici les 4 bonnes pratiques que chaque collaborateur doit s'engager à respecter et promouvoir :

Favoriser la déconnexion

- **En fin de journée :** Tous les collaborateurs, y compris les cadres au forfait jours, sont invités à **se déconnecter en fin de journée.**
- **En congés :** Activez un **message d'absence automatique** en précisant les contacts à joindre en cas de besoin.
- **Hors horaires de travail* :** **Déconnectez-vous complètement** de vos outils professionnels durant vos périodes de repos.
Désactivez les notifications de vos appareils professionnels.

*S'applique : arrêts de travail, RTT, JTT, jours de récupération, jours de repos.

Respecter des horaires de travail

- **Sollicitations :** Les collaborateurs ne doivent pas être sollicités en dehors de leurs heures de travail.
- **Manager :** Ne contactez pas vos équipes entre 19h et 7h, ainsi que durant les jours de repos, sauf en cas d'urgence.
- **Planification des réunions :** les visioconférences ou réunions ne doivent pas être programmées après 18h.

Montrer l'exemple en temps que manager

- **Adopter les pratiques du droit à la déconnexion.**
- **Encourager les collaborateurs :** Incitez vos équipes à ne pas répondre aux communications professionnelles durant leur temps libre.
- **Valoriser le respect des horaires :** Évitez de récompenser ceux qui travaillent dans leur temps libre.



- C -

3 AFFICHES :

- Affiche communication**
- Affiche déconnexion**
- Affiche messagerie**



LES CANAUX DE LA COMMUNICATION

**Le meilleur canal de communication
devient le plus mauvais
si on ne modère pas son utilisation !**

Lorsque j'envoie un mail

- Je garde un ton poli et respectueux.
- J'évite l'utilisation du gras, du souligné, du rouge... qui brouille la compréhension du message.
- J'écris seulement aux personnes ou centres concernés par le sujet.
- Je limite les destinataires des mails.
- Je n'oublie pas mon nom et mon numéro de téléphone lorsque j'envoie un mail depuis une boîte générique.
- J'évite une réponse commune à tous, si la question n'est pas claire ou nécessite un débat.
- J'évite de renvoyer un mail ayant le même contenu que les mails précédents
(ex : appuyer une consigne quatre fois de suite).

Le conseil : je n'hésite pas à utiliser le «Chat» pour des questions courtes et opérationnelles



Lorsque j'utilise mon téléphone

- Je traite les urgences par téléphone, puis je les formalise par mail.
- Après 3 mails d'échanges sur un même sujet, j'appelle mon interlocuteur, puis je formalise l'échange par mail.

Les règles d'or

- Je me responsabilise : je réponds au téléphone et je traite mes mails.
- Je lis le post-it tous les lundis matin.





LE DROIT À LA DÉCONNEXION

Le **droit à la déconnexion**, inscrit dans notre charte informatique et notre accord QVCT, protège tous les collaborateurs en leur garantissant le **droit de ne pas être sollicités pendant leurs périodes de repos** par courriels, messages ou appels professionnels.

Quelles bonnes pratiques chaque collaborateur doit-il respecter et promouvoir ?

Favoriser la déconnexion

- **En fin de journée** : pour tous les collaborateurs.
- **En congés** : en alertant avec un message d'absence.
- **Hors horaires de travail*** : de tous vos outils professionnels.

Respecter des périodes de travail

- **Aucune sollicitation** : en dehors des heures de travail.
- **Manager** : aucun contact des équipes sauf en cas d'urgence entre 19h et 7h, et les jours de repos.
- **Aucune réunion ou visioconférence programmées après 18h.**

Montrer l'exemple en temps que manager

- **Adopter les pratiques du droit à la déconnexion.**
- **Encourager les collaborateurs** à ne pas répondre aux sollicitations sur leur temps libre.
- **Valoriser le respect des horaires**





UN USAGE RESPONSABLE DE LA MESSAGERIE

La messagerie est un outil puissant.
Pour qu'elle reste efficace, elle doit être
utilisée avec discernement.

Le choix du moyen de communication le plus adapté



Privilégiez les appels téléphoniques ou les visites au bureau lorsque cela est pertinent.

Les Règles d'utilisation de la messagerie @

- Éviter l'usage de caractères en gras ou en rouge.
- Limiter les destinataires au strict nécessaire.
- Répondre aux courriels pour éviter les relances.
- Accepter ou décliner les invitations de l'agenda.
- Utiliser avec modération les fonctions « CC » ou « CCI ».
- Éviter l'envoi de fichiers volumineux.
- Rédiger un objet de courriel clair et précis pour permettre au destinataire d'identifier immédiatement le contenu du courriel.
- Respecter les règles de politesse et de salutation.
- Être attentif sur l'heure d'envoi et utiliser les outils d'envoi différé si nécessaire.
- Activer la réponse automatique d'absence et indiquer les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence.

