

## Politique *usage des outils de communication*

Produite : 22 mars 2022

Mise en application :

Outils en place : Messenger, Teams, courriel, téléphone/personne, réunion d'équipe.

---

### Outils et usages prescrits

Messenger usage : Anecdotes, social, les weekends

Teams usage : Communication rapide sans suivi, rappel, courtes questions (être conscient que le message peut se perdre).

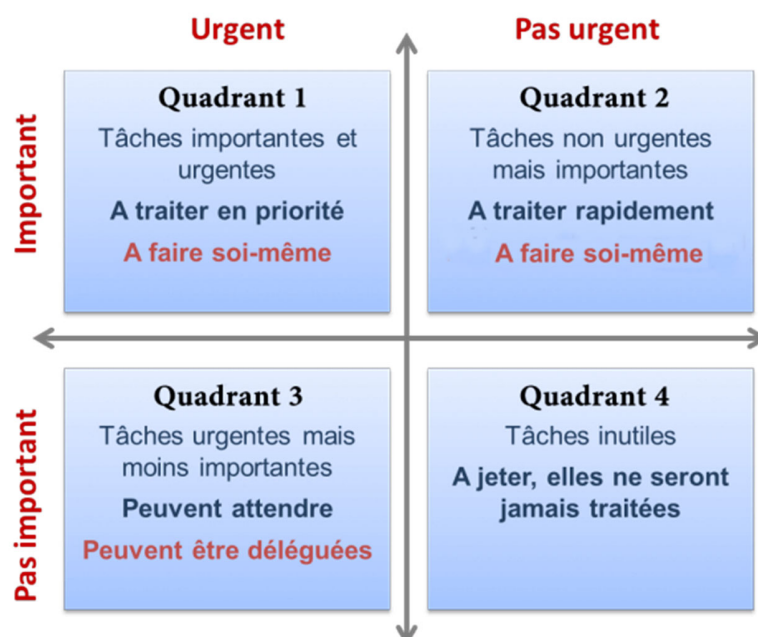
Courriel usage : Tâches, demandes avec suivi, informations importantes.

Téléphone/en personne usage : Selon le sujet et notre jugement, information rapide, urgence

Réunion d'équipe usage : Rétroaction, brainstorming, consultation, normes, amélioration continue questions et partage d'informations

---

### Définir ce qui est important et urgent



---

## Télétravail outils à privilégier

Outils de communication : Teams, téléphone et courriel

---

## Limiter le stress relié aux communications

Moments restreints de communication : Lundi matin de 8 à 9

Notifications et hors connexion : Propre gestion et ne pas avoir d'attente au niveau du retour de communication.

\*Faites attention aux envois à tous

\*Énoncer d'avance les délais espérés et voir l'agenda et les dispos

---

## Les obstacles d'une bonne communication

1. L'incompréhension. ...
2. Le manque de clarté ...
3. La quantité d'informations (trop ou pas assez) ...
4. Le timing de la **communication** (trop en avance ou trop en retard) ...
5. Les critères subjectifs (manque de norme)

## Les bonnes pratiques

1. Partager la même méthode de communication
2. Transmettre la bonne information, au bon moment
3. Pratiquer l'écoute active (présence à soi, tolérance à l'ambiguïté, valorisé les différences, la disponibilité)
4. Établir une trace écrite lorsque c'est nécessaire
5. S'assurer que l'information est claire pour son interlocuteur (feedback)

**Faire attention aux perceptions,** \* se crée à partir de nos sens \* carte mentale \* paire de lunettes \*  
réalité/vérité

**Pour éviter les pièges** • Réfléchir à ce qui nous amène à croire une chose plutôt qu'une autre. • Prendre conscience de ce qui influence nos perceptions. • Ne pas considérer que les éléments qui confirment nos perceptions. • Vérifier nos perceptions. • Changer notre paire de lunettes

**Habilités à développer** • Considérer les faits • Parler en « je » • Vérifier sa perception auprès de l'autre • Changer de lunettes • Être ouvert aux perceptions différentes des siennes • Amener l'équipe de travail à pratiquer les mêmes choses