

MESSAGE D'ABSENCE PAR COURRIEL

En cas d'absence d'une demi-journée et plus, il est important de préparer un message d'absence qui sera envoyé automatiquement à toutes les personnes qui vous contacteront par courriel.

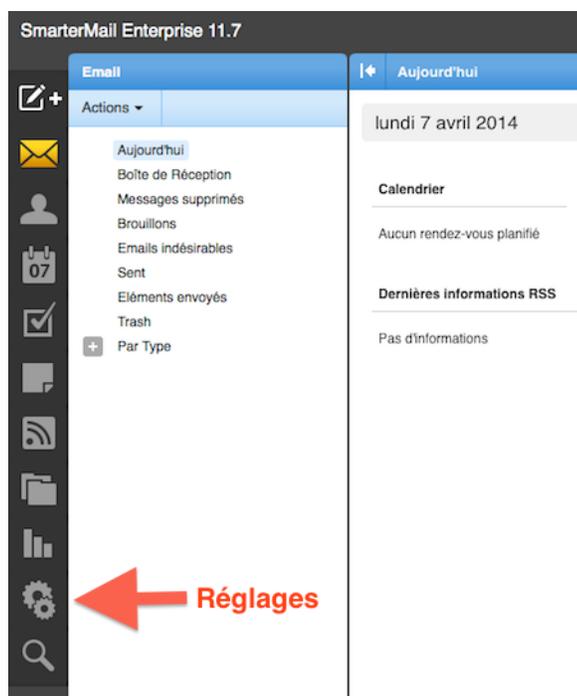
Le message d'absence doit également être diffusé lorsque vous êtes à l'extérieur du bureau pour le travail.

Dans le cas d'une absence non planifiée, il est possible d'effectuer cette action à distance.

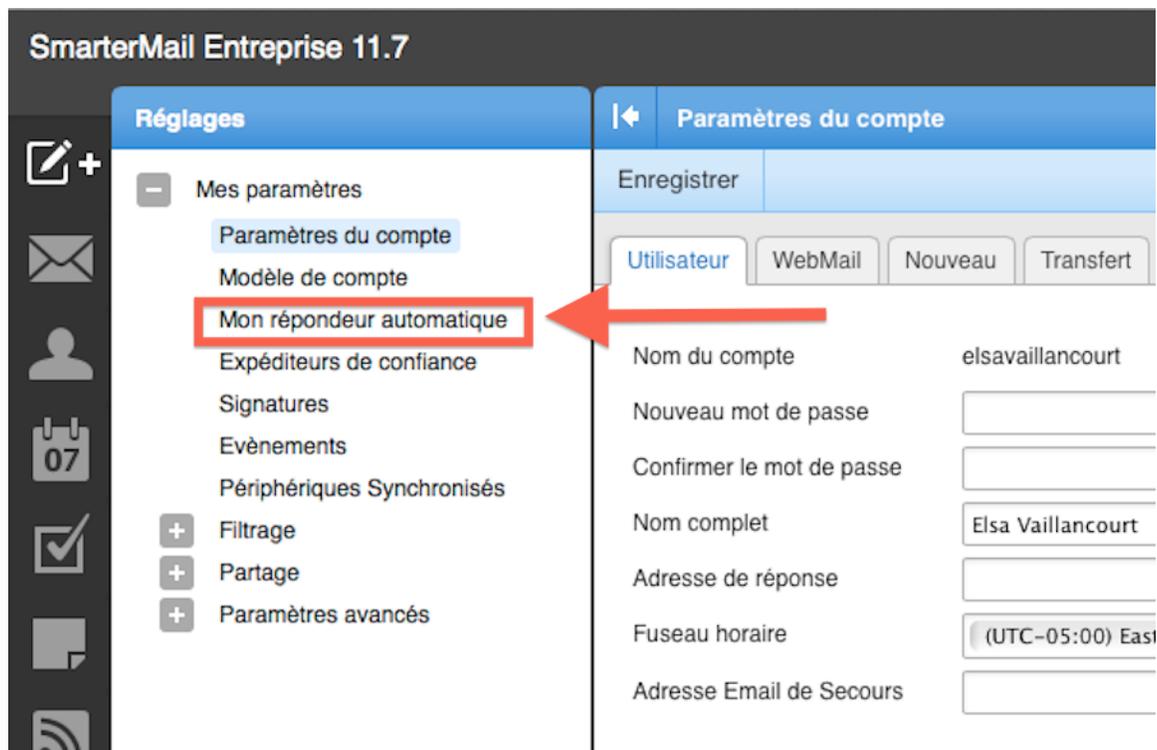
Toutefois, si vous n'êtes pas en mesure de le faire vous-même, prière de contacter le responsable de l'informatique.

Pour préparer votre message d'absence, vous devez vous connecter au webmail à l'adresse : <https://mail.cemeq.qc.ca/>

Cliquez sur la section **Réglages**.

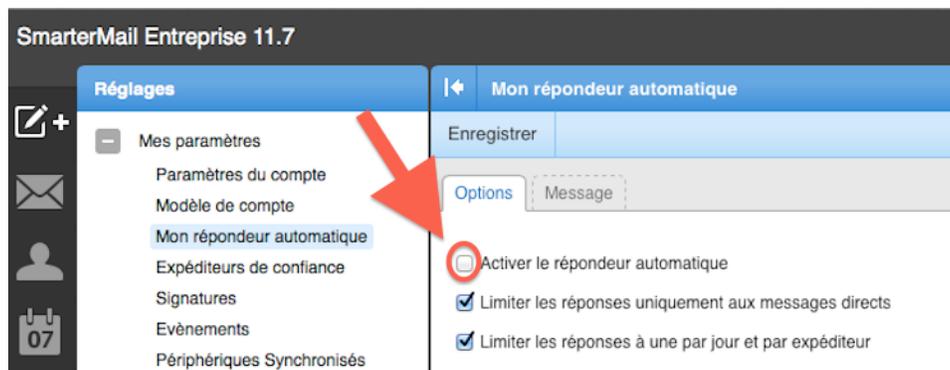


Ensuite, sur **Mon répondeur automatique**.

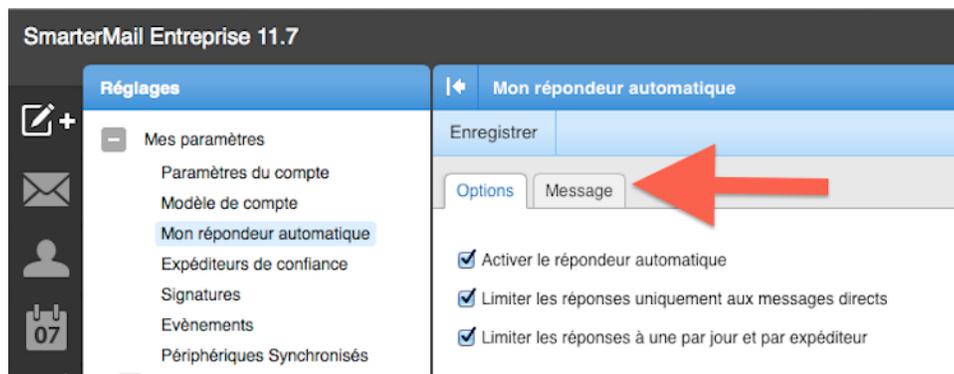


Cliquez sur la case **Activer le répondeur automatique**.

Les cases **Limitier les réponses uniquement aux messages directs** et **Limitier les réponses à une par jour et par expéditeur** doivent également être cochées.



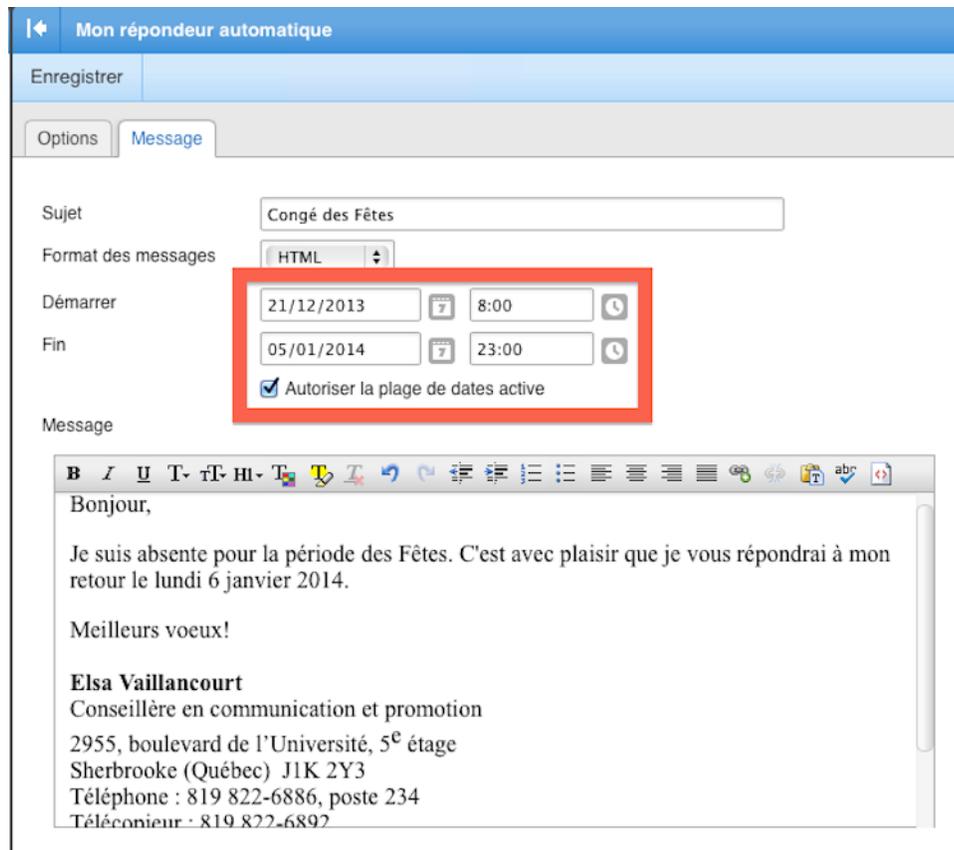
Ensuite, cliquez sur **Message**.



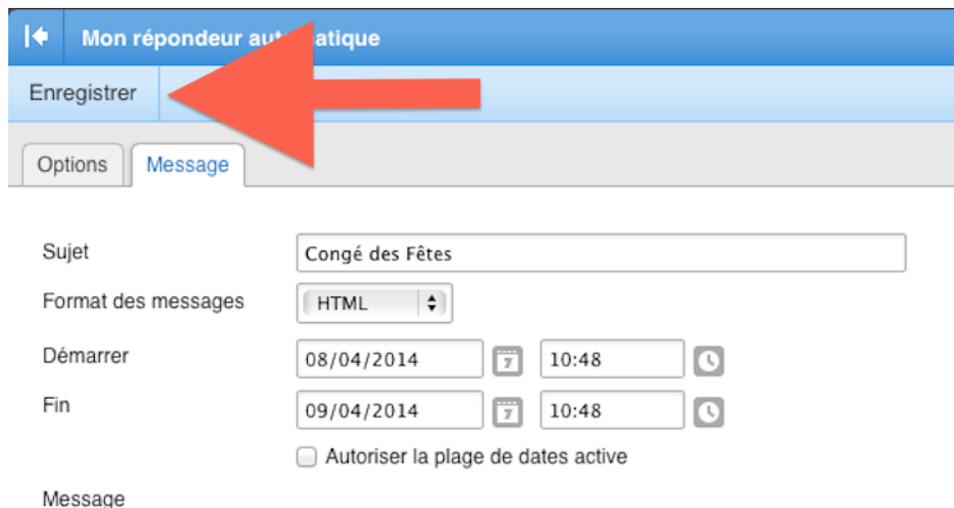
Inscrivez un sujet et rédigez le message. Indiquez dans votre message la durée de votre absence et la date de votre retour. Si vous êtes à l'extérieur du bureau pour le travail et que vous prenez connaissance de vos courriels de temps en temps, vous devez mentionner à ce moment dans votre message que vous êtes à l'extérieur du bureau avec un accès limité à vos courriels.

De plus, il peut être pertinent d'ajouter les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence durant votre absence.

Par la suite, sélectionnez une date et une heure sous **Démarrer** et **Fin**. Le message d'absence sera envoyé à toutes les personnes qui vous feront parvenir un courriel durant cette période.



Important! Cliquez sur **Enregistrer**.



Mon répondeur automatique

Enregistrer

Options Message

Sujet: Congé des Fêtes

Format des messages: HTML

Démarrer: 08/04/2014 10:48

Fin: 09/04/2014 10:48

Autoriser la plage de dates active

Message

MESSAGE TÉLÉPHONIQUE D'ABSENCE

Équipe de Montréal

Étant donné que vous n'avez pas le même système téléphonique qu'à Sherbrooke, vous trouverez sur le Wiki le guide d'utilisation sous [PDF CEMEQ à télécharger](#).

Équipe de Sherbrooke

Enregistrement d'une annonce secondaire

Fonction 981 / Mot de passe #

Faites le 8 pour changer les options de votre boîte vocale.

Pour changer vos annonces personnalisées faites le 2.

Pour enregistrer une annonce faites le 1.

Pour enregistrer l'annonce principale faites le 1.

Pour enregistrer l'annonce secondaire faites le 2.

Suivez les indications pour enregistrer votre message. Pour valider votre enregistrement, faites le #, tel que demandé.

Diffusion de l'annonce secondaire

Important! Vous devez par la suite choisir l'annonce à diffuser si vous voulez que votre annonce secondaire soit diffusée.

Pour changer vos annonces personnalisées faites le 2.

Pour choisir l'annonce à diffuser faites le 2.

Pour choisir l'annonce principale faites le 1.

Pour choisir l'annonce secondaire faites le 2.

Vous devez indiquer dans votre message d'absence votre date de retour. Il est possible de mentionner également de faire le 0 pour toute urgence ou de référer à la boîte vocale d'un collègue pour suivi immédiat.

Conseil

Placez un post it sur votre téléphone pour vous faire penser de diffuser l'annonce principale à votre retour!

Dans le cas d'une absence non planifiée, il est possible de diffuser une annonce secondaire à distance et d'écouter vos messages. Appelez au CEMEQ, faites le numéro de votre poste, et lorsque vous entendez votre voix, faites deux fois l'astérisque (**). Puis, entrez le numéro de votre boîte vocale et votre mot de passe et faites le carré, tel que demandé.

Vous pouvez aussi demander à quelqu'un de le faire pour vous en lui indiquant votre mot de passe évidemment... Vous pourrez le changer si vous le voulez par la suite!

Finalement, outre votre supérieur immédiat, avisez, autant que possible, les collègues avec lesquels vous travaillez le plus que vous serez absent de même que la personne à la réception.

VISITEURS

Quant aux visiteurs, il est fortement recommandé d'aviser la personne à la réception lorsque vous tenez une rencontre. Cela permet de mieux accueillir les gens et de préparer la salle, au besoin.

RÉCEPTION / SERVICE À LA CLIENTÈLE

Boîte vocale générale

Sherbrooke

Le personnel du secrétariat s'occupe de modifier et de diffuser le message de la boîte vocale générale lorsque le bureau est fermé.

Montréal

Le personnel du secrétariat du bureau de Sherbrooke enregistre le message pour la boîte vocale générale de Montréal lorsque le bureau est fermé. Le message est diffusé par le responsable de l'informatique.

Boîtes vocales spécifiques

Réception Sherbrooke / Service à la clientèle – Médiathèque

La boîte vocale de la réception étant la même que la boîte vocale du Service à la clientèle de la Médiathèque, la personne à ce poste doit donc adapter le message en conséquence pour refléter les deux services. Elle doit modifier ce message pour aviser la clientèle lors de la fermeture du bureau. Lors de toute période d'absence de la personne à ce poste, et ce, peu importe la durée, elle doit effectuer un transfert d'appel vers le poste téléphonique d'un membre du personnel (secrétariat ou service à la clientèle) afin d'assurer la prise en charge des appels destinés à la réception et des urgences techniques liés à la Médiathèque.

Service à la clientèle

La personne au service à la clientèle doit modifier le message de sa boîte vocale pour aviser la clientèle lors de la fermeture du bureau et lors de courtes périodes d'absence. Lors d'une période d'absence de plus d'une demi-journée, celle-ci doit effectuer un transfert d'appel vers le poste téléphonique d'un membre du personnel (réception ou assistante à l'administration) afin d'assurer la prise en charge des appels concernant les commandes.

Réception Montréal

Étant donné le peu d'appels reçus par la réception du bureau de Montréal, le message de la boîte vocale générale suffit en cas de fermeture du bureau.

Message d'absence par courriel

Réception Sherbrooke / Service à la clientèle – Médiathèque

La personne à la réception et au service à la clientèle de la Médiathèque doit diffuser un message d'absence automatique lors de la fermeture du bureau. De plus, la conseillère en communication place une nouvelle dans la Médiathèque pour annoncer les dates de fermeture.

Pour une absence d'une demi-journée et plus de la personne à la réception et au service à la clientèle de la Médiathèque, il est important de préparer un message d'absence qui sera envoyé automatiquement en indiquant la personne à contacter en cas d'urgence. Pour une absence prolongée, un membre du personnel (réception ou service à la clientèle) est assigné pour faire le suivi des courriels reçus et traiter les demandes relatives à la Médiathèque.

Service à la clientèle

La personne au service à la clientèle doit diffuser un message d'absence automatique lors de la fermeture du bureau. De plus, lorsque le bureau est fermé, elle doit s'assurer qu'un message est diffusé sur le site Web dans le panier d'achat pour indiquer les dates de fermeture. La conseillère en communication place également une nouvelle sur la page d'accueil du site à cet égard.

Pour une absence d'une demi-journée et plus de la personne au service à la clientèle, celle-ci doit préparer un message d'absence qui sera envoyé automatiquement en indiquant la personne à contacter en cas d'urgence. Pour une absence prolongée, un membre du personnel (réception ou assistante à l'administration) est assigné pour faire le suivi des courriels reçus et traiter les commandes.

Réception Montréal

La personne à la réception doit diffuser un message d'absence lors d'une absence prolongée.

Livraison par messagerie

Lors de la fermeture du bureau de Sherbrooke ou de Montréal, la personne à la réception doit aviser les livreurs et placer une affiche de façon visible sur la porte d'entrée de l'édifice. Lorsque le CEMEQ est ouvert au bureau de Sherbrooke, mais que la commission scolaire est fermée, la personne à la réception indique sur l'affiche le numéro de téléphone et le poste de la réception pour qu'elle puisse aller ouvrir la porte d'entrée.

Tout passe par la bonne communication! Merci pour votre collaboration.

À noter que ce document est disponible sur le Wiki.

EV – Le 2 mai 2014