

## 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.

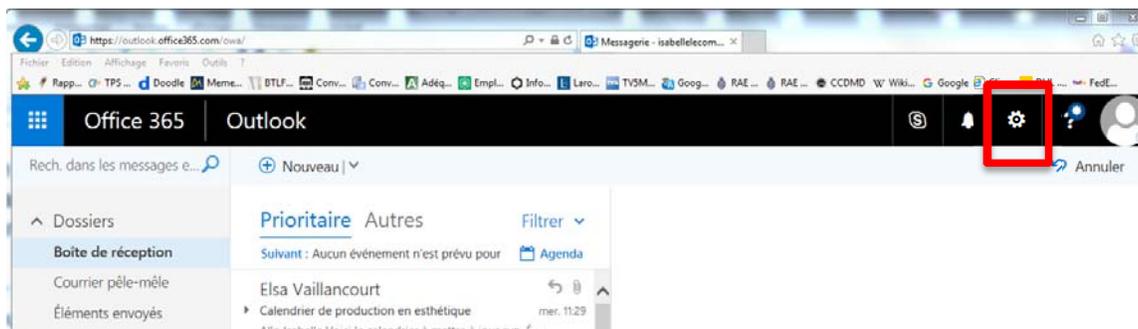
Dans le cas d'une absence non planifiée, il est possible d'effectuer cette action à distance.

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

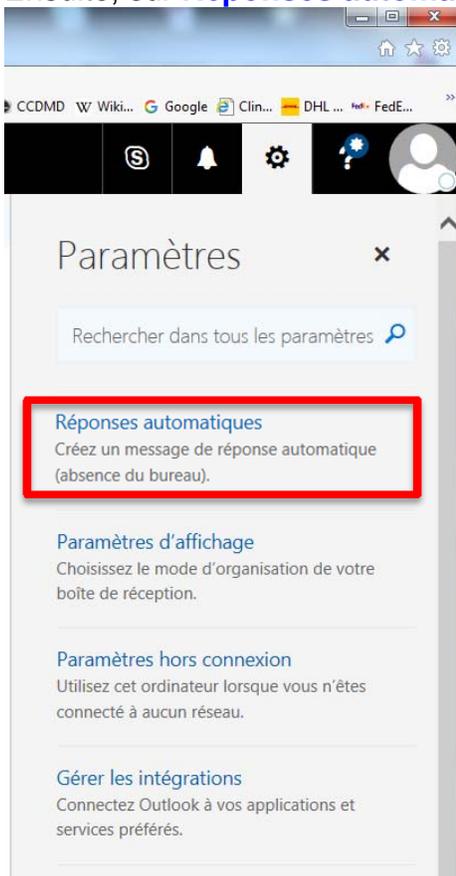
Pour préparer votre message d'absence, vous devez vous connecter à Office 365 à l'adresse : <https://mail.cemeq.qc.ca/>

Utilisez les mêmes adresse courriel et mot de passe que ceux pour votre ordinateur.

Cliquez sur l'icône représentant la section **Paramètres**.



Ensuite, sur **Réponses automatiques**.



Cliquez sur les cases **Envoyer des réponses automatiques** et **Envoyer des réponses uniquement pendant cet intervalle de temps**.

✓ OK    ✕ Annuler

## Réponses automatiques

Envoyer des réponses automatiques

Envoyer des réponses uniquement pendant cet intervalle de temps

Heure de début    jeu. 2017-03-09    09:00

Heure de fin    ven. 2017-03-10    09:00

Ensuite, sélectionnez une **date** et une **heure** de début et de fin.

✓ OK    ✕ Annuler

## Réponses automatiques

Envoyer des réponses automatiques

Envoyer des réponses uniquement pendant cet intervalle de temps

Heure de début	lun. 2017-03-13	08:30
Heure de fin	ven. 2017-03-17	16:30

Par défaut, les éléments suivants sont cochés.

<input checked="" type="checkbox"/> Envoyer des réponses automatiques aux expéditeurs externes
<input type="radio"/> Envoyer des réponses uniquement aux expéditeurs figurant dans ma liste de contacts
<input checked="" type="radio"/> Envoyer des réponses automatiques à tous les expéditeurs externes

Envoyer une réponse une fois à chaque expéditeur externe à mon organisation avec le message suivant :

G I S AA A A A A :: :: ≡ ≡ ✓

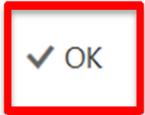
Rédigez le message. Indiquez dans votre message la durée de votre absence et la date de votre retour. Si vous êtes à l'extérieur du bureau pour le travail et que vous prenez connaissance de vos courriels de temps en temps, vous devez mentionner à ce moment dans votre message que vous êtes à l'extérieur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

Envoyer une réponse une fois à chaque expéditeur externe à mon organisation avec le message suivant :

G I <u>S</u> AA A A A A :: :: ≡ ≡ ✓
Bonjour,
Veuillez noter que je suis en vacances cette semaine. C'est avec plaisir que je vous répondrai à mon retour le lundi 20 mars.
<b>Isabelle Lecompte</b> Secrétaire

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, cliquez sur **OK**. Le message d'absence sera envoyé à toutes les personnes qui vous feront parvenir un courriel durant cette période.



✕ Annuler

## **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 ET 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**

Le personnel du secrétariat doit adapter le message en conséquence pour refléter les 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 (service à la clientèle) afin d'assurer la prise en charge des appels destinés à la réception.

## **Service à la clientèle**

Les personnes au service à la clientèle doivent modifier le message de leur 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, celles-ci doivent 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**

### **Service à la clientèle – Médiathèque et TIC-FP**

La personne au service à la clientèle de la Médiathèque et de TIC-FP doit diffuser un message d'absence automatique lors de la fermeture du bureau. De plus, elle doit placer un message dans la Médiathèque et sur TIC-FP pour annoncer les dates de fermeture.

Pour une absence d'une demi-journée et plus de la personne au service à la clientèle de la Médiathèque et de TIC-FP, 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 est assigné pour faire le suivi des courriels reçus et traiter les demandes relatives à la Médiathèque et à TIC-FP.

### **Service à la clientèle – Commandes**

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.

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 (service à la clientèle de la Médiathèque 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, le personnel du secrétariat 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, le personnel du secrétariat 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.*