

Bonnes pratiques numériques

Dans un contexte d'utilisation accrue des technologies par plusieurs membres du personnel, la Ville de Montréal met en place ces bonnes pratiques dans l'objectif de favoriser de saines habitudes et de faciliter la déconnexion.

Ces bonnes pratiques s'appliquent en complément de référentiels déjà existants en contexte de travail :

- [Code de conduite du personnel](#) de la Ville de Montréal
- [Politique de respect de la personne](#)



Des bonnes pratiques regroupées en 4 thématiques



CONSCIENCE DES AUTRES

Se comporter envers les autres
comme vous aimeriez que vos
collègues se comportent
envers vous



SANTÉ & MIEUX-ÊTRE

Protéger votre santé, votre
sécurité ainsi que votre
intégrité physique et
psychologique



CLARTÉ DANS LES COMMUNICATIONS

Choisir le canal de
communication approprié et
s'assurer de la clarté de vos
messages



RENCONTRES

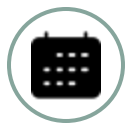
Créer des conditions
gagnantes pour des rencontres
agréables et efficaces



Conscience des autres*

Se comporter envers les autres comme vous aimeriez que vos collègues se comportent envers vous

Comportement



Discuter de votre horaire de travail avec votre gestionnaire et le communiquer à vos collègues



Respecter la disponibilité de vos collègues et des membres de votre équipe



Éviter les communications à l'extérieur des heures de travail

Astuce ou bonne pratique

- Tenir à jour votre agenda, [ajouter un avis d'absence](#) lorsque requis
- [Définir vos heures et votre lieu de travail](#) dans les paramètres d'Outlook
- [Mettre à jour votre statut dans Teams](#)
- Préciser comment vous souhaitez qu'on communique avec vous selon l'urgence de la demande

- Respecter leur statut dans Teams
- Planifier des rencontres en respectant les heures de travail de vos collègues et employés (par exemple, telles que définies dans l'agenda)
- Respecter les temps de pause en évitant de planifier des rencontres à ces moments (par exemple, sur l'heure du dîner)

- Évaluer l'urgence de votre message afin de déterminer la pertinence de l'acheminer en dehors des heures normales de travail du destinataire
- [Planifier l'envoi du courriel](#) à une heure de travail régulière ou préciser dans le courriel que la réponse n'est pas attendue dans la même plage horaire**
- Porter attention au [canal de communication](#) utilisé lorsqu'il est requis d'envoyer une communication en dehors des heures de travail

* Ces comportements viennent en complément de ceux mentionnés dans la [Politique de respect de la personne](#)

** Exemple de message : "L'heure d'envoi de ce message convient au besoin de l'expéditeur, mais il n'y a pas d'attente de réponse dans la même plage horaire."



Santé & mieux-être

Protéger votre santé, votre sécurité ainsi que votre intégrité physique et psychologique

Comportement



Maintenir une frontière entre la vie personnelle et la vie professionnelle



Maintenir un esprit d'équipe



S'assurer que la zone de télétravail est aménagée de façon sécuritaire et ergonomique



Astuce ou bonne pratique

- Travailler selon un horaire régulier
- Idéalement, en télétravail, avoir une zone réservée aux activités professionnelles
- Prendre une pause pour manger le midi
- Prévoir une période de transition entre la fin de la journée de travail et le début de la soirée lorsque les espaces professionnels et de détente se côtoient (exemples : faire de l'exercice, prendre l'air, etc.)
- Laisser la place à quelques instants d'échanges informels lorsque cela s'y prête
- Prévoir régulièrement des rencontres en personne
- Reconnaître les efforts et bons coups de vos collègues et membres de votre équipe
- Le questionnaire [Télétravailler en santé et en sécurité](#) permet de valider que la zone de télétravail est sécuritaire et ergonomique. Au besoin, il propose des outils pour vous permettre d'ajuster votre poste de travail.



Clarté dans les communications

Choisir le canal de communication approprié et s'assurer de la clarté de vos messages

Comportement



Utiliser le bon canal de communication



- Choisir le meilleur canal en fonction de la nature et de l'urgence de votre message, de votre relation avec le ou les destinataires, etc.
- Se référer aux bonnes pratiques mentionnées dans [ce document](#)



S'assurer de la clarté de vos messages et valider leur compréhension



- Utiliser un ton bienveillant et un langage simple
- Valider si l'on est bien compris
- Relire son courriel ou message avant de l'envoyer



Préciser vos attentes



- Confirmer par écrit les attentes à la suite d'une discussion (échancier, contribution souhaitée, qualité du livrable attendue)
- Réfléchir aux destinataires des courriels, en fonction de leur contribution attendue (champs À ou CC)
- S'assurer que l'objet du courriel est explicite (urgent, pour validation, etc.)
- Lors de l'envoi d'une invitation à une rencontre, expliquer l'objectif de celle-ci (et préciser dans l'objet si elle a lieu en personne)



Rencontres agréables et efficaces*

Créer des conditions gagnantes pour des rencontres agréables et efficaces

Comportement



Privilégier des rencontres plus courtes



Favoriser le contact visuel lors des rencontres virtuelles ou hybrides



Assurer un environnement sonore adéquat et respectueux pendant les rencontres virtuelles ou hybrides

Astuce ou bonne pratique

- [Écourter la durée par défaut des rencontres dans le calendrier Outlook](#), permettant de les raccourcir légèrement
- Planifier une pause de quelques minutes par tranche de 60 minutes de rencontre
- Privilégier l'ouverture de la caméra
- S'assurer que les personnes à distance et dans la salle puissent établir un contact visuel (ex. salle équipée en vidéoconférence, etc.)
- [Flouter ou ajouter une image d'arrière plan pour ne pas distraire l'attention](#)
- [Inciter les gens à lever la main pour prendre la parole](#) ou à utiliser le clavardage de la rencontre, pour permettre à chacun de s'exprimer
- [Activer la suppression de bruit en arrière plan](#)
- Désactiver le micro lorsque vous n'intervenez pas

**Ces comportements viennent en complément de ceux mentionnés dans le [code de conduite du personnel](#) de la Ville de Montréal (notamment en ce qui concerne l'image professionnelle et le consentement des participants lors d'enregistrement de rencontre)*