



L'Excellence du
service
Excellence

Guide de l'Excellence du service

Excellence

Table des matières

Mot du recteur et vice-chancelier	4
Vision de l'Excellence du service	5
Je suis l'Excellence du service	6
Le bilinguisme	7
Se mettre à la place des étudiants	8
Régler les questions des étudiants dès le premier contact	9
Communications électroniques	10
Communications en personne	13
Communications par téléphone	15
Tenue professionnelle	18

Mot du recteur et vice-chancelier



L'Université d'Ottawa a une longue histoire d'excellence. Nous avons toujours cherché à offrir le meilleur milieu d'apprentissage à nos étudiants, le meilleur milieu d'enseignement à nos professeurs et le meilleur milieu de travail à nos employés.

Nous préparons des normes d'excellence du service pour que l'Université d'Ottawa continue à dépasser les attentes à cet égard. Nos normes d'excellence du service renforceront les pratiques exemplaires déjà mises en place par les membres du personnel. De plus, elles faciliteront la collaboration et le transfert des connaissances et du savoir-faire parmi les employés.

Les étudiants sont au cœur de toutes les initiatives que l'Université d'Ottawa entreprend, et aspire à entreprendre. Nous nous efforçons constamment de bâtir un milieu stimulant et adapté qui permet à nos étudiants de s'épanouir. Il est essentiel d'offrir un service de qualité supérieure aux étudiants pour les aider à obtenir de bons résultats aussi bien sur le plan scolaire que personnel de sorte qu'ils puissent atteindre leur plein potentiel. Nos efforts conjoints en matière d'excellence renforceront la communauté universitaire pour que les étudiants, les professeurs et les employés puissent réussir à l'Université d'Ottawa et qu'ils soient fiers de faire partie de cette communauté.

Vous jouez un rôle essentiel dans le succès de notre université. Merci de votre dévouement et de votre appui.

A handwritten signature in black ink that reads "Allan Rock". The signature is written in a cursive, flowing style.

Allan Rock
Recteur et vice-chancelier

Vision de l'Excellence du service

Nos nouvelles pratiques reflètent notre vision de l'excellence du service à l'Université d'Ottawa énoncée ci-dessous. Faisons de ces cinq principes les piliers de notre engagement quotidien à concrétiser notre vision : nous améliorerons l'expérience universitaire de tous les membres de notre communauté et contribuerons à préparer les futurs leaders, innovateurs et citoyens du monde.



Je trouve des solutions

- Je m'adapte aux circonstances et je trouve une solution pour vous, soit en vous aidant moi-même, soit en vous référant à quelqu'un d'autre.
- J'ai le sens de l'initiative et je me fais un devoir de vous servir le mieux possible.



J'adopte une attitude positive

- Je vous souris, je vous parle ou vous réponds, et je cherche à bien comprendre vos besoins et vos attentes.
- Je me fais un plaisir de vous rendre un service courtois, rapide et efficace.



Je fais preuve de compétence et de professionnalisme

- C'est avec grande fierté que je m'exprime et que je mets de l'avant mes connaissances, mon savoir-faire et mon image pour montrer que j'exerce mes fonctions avec professionnalisme.



Je respecte les membres de notre communauté

- J'apprécie la diversité et je reconnais l'individualité et l'égle importance de toute personne.
- Je veille à ce que tout le monde ait accès aux ressources disponibles et je favorise l'inclusion.
- Je respecte votre choix de langue officielle.



J'agis avec bienveillance et attention

- J'établis un rapport avec vous en m'intéressant réellement à vous et à ce qui vous préoccupe.
- Je dépasse vos attentes et je vous traite toujours avec le plus grand respect.

Je suis l'Excellence du service

Soucieux de toujours fournir un service de première qualité, nous cherchons sans cesse à peaufiner nos pratiques d'excellence du service. Le document que voici contient la plus récente version de ces façons de faire, illustrées sous forme de consignes pour vos communications en personne, par téléphone et par courrier électronique avec les membres passés, présents et futurs de la communauté de l'Université d'Ottawa.





Le bilinguisme

Vous qui faites partie du personnel de l'Université d'Ottawa, la plus grande université bilingue français-anglais au monde, vous vous êtes sans doute déjà rendu compte qu'il n'est pas facile de maintenir un milieu parfaitement bilingue. En réalité, cela demande beaucoup d'efforts, mais c'est justement notre volonté de faire ces efforts qui nous unit au sein de notre communauté universitaire et nous pousse jour après jour à viser l'excellence.

Le bilinguisme de l'Université d'Ottawa est à l'image du bilinguisme au pays. Le Canada, où le français et l'anglais se côtoient depuis toujours, se veut le bastion de la diversité et de la multiplicité des cultures. En offrant des programmes et des services dans les deux langues officielles du pays, l'Université encourage quiconque fréquente ses campus à célébrer et adopter la dualité linguistique et la pluralité culturelle de notre pays.

Vous pouvez aider l'Université à remplir son mandat de bilinguisme en adoptant quelques habitudes bien simples :

- lorsque vous répondez à quelqu'un, faites-le toujours dans la langue dans laquelle cette personne vous a adressé la parole;
- lorsque vous vous adressez à quelqu'un en premier, faites-le toujours dans les deux langues, par exemple, en disant, « Bonjour, how may I help you? »;
- si vous devez parler à quelqu'un d'autre au sujet de la demande d'une personne alors que celle-ci se trouve à portée de voix, faites-le dans la langue choisie par cette dernière. Le choix de langue s'applique également à tout échange écrit la concernant. Utilisez par exemple la langue choisie par cette personne lorsque vous envoyez un courriel à quelqu'un d'autre au sujet de sa demande et que vous pensez que votre message pourra lui être transmis.

Ce qui importe plus que tout, c'est que l'enthousiasme avec lequel vous faites votre travail et la qualité de votre service ne varient pas en fonction de la langue que d'autres choisissent d'utiliser. Donnez toujours le meilleur de vous-même, dans les deux langues officielles.



Se mettre à la place des étudiants

Vu que vous travaillez à l'Université d'Ottawa, vos journées sont forcément axées sur les étudiants, que vous ayez régulièrement affaire à eux en personne ou non. C'est pourquoi vous devez absolument vous mettre à leur place. Voici quelques situations qui illustrent ces propos :

Vous arrivez au travail de mauvaise humeur, et pourtant, vous devez répondre aux appels à la ligne InfoAdmission. Vous parlez au nom de l'Université d'Ottawa, et parfois, vous êtes la première personne à qui un étudiant potentiel a affaire à l'Université. Rappelez-vous que pour ces étudiants, qui ne savent pas toujours ce qui leur conviendrait le mieux, choisir son cheminement universitaire peut être très difficile. Expliquez-leur de la façon la plus claire possible les avantages que présente l'Université d'Ottawa.

Votre journée a mal démarré, et voilà que vous devez participer à une réunion où il sera question des communications internes. Vous n'êtes pas en relation directe avec les étudiants, mais bon nombre de vos collègues, eux, le sont. Soyez aimable et sensible aux besoins des autres, et tout le monde y gagnera.

Vous avez affaire à un étudiant qui vient d'apprendre qu'il n'est pas admissible à l'aide financière sur laquelle il comptait. Dites-vous bien que ce jeune homme est en ce moment très stressé. Il se demande probablement s'il va avoir les moyens de payer ses droits de scolarité et ses livres ou même de se loger en ayant encore de quoi manger. Prenez le temps de passer toutes ses options en revue. Vous pouvez aussi, selon le cas, lui parler d'autres façons dont l'Université d'Ottawa peut aider les étudiants aux prises avec des difficultés financières, telles que la banque alimentaire ou le Régime travail-études.

Vous aidez un étudiant de première année à choisir ses cours, et vous vous rendez compte qu'elle n'a pas l'air de comprendre pourquoi un certain cours de philosophie est obligatoire à la majeure en lettres françaises. Rappelez-vous que souvent les étudiants n'arrivent pas à y voir clair parmi les cours qu'ils doivent prendre, ou qu'ils auraient intérêt à prendre, pour obtenir le diplôme qu'ils veulent.

Comprendre le point de vue d'un étudiant est indispensable à la prestation d'un excellent service, mais il y a mieux : nous avons constaté que bien souvent, ce sont nos employés qui ont le plus d'empathie pour les étudiants qui nous suggèrent de nouvelles façons d'aider ces derniers dans leur vie étudiante et personnelle. La meilleure façon de créer un environnement qui favorise l'épanouissement, l'apprentissage et la réussite des étudiants, c'est de vous mettre à leur place.



Régler les questions des étudiants dès le premier contact

C'est en améliorant sa capacité de régler les questions ou les problèmes des étudiants dès le premier contact que l'Université d'Ottawa accomplira d'importants progrès pour atteindre l'excellence du service et pour devenir un chef de file reconnu en la matière. De nombreux étudiants sentent qu'ils reçoivent des réponses évasives lorsqu'ils recherchent des renseignements. En effet, ils sont fréquemment envoyés d'un bureau à un autre sans que leur problème soit réglé. Régler les questions ou les problèmes des étudiants dès le premier contact contribuera grandement à améliorer l'expérience étudiante ainsi que leur satisfaction générale à l'égard de l'Université.

De nos jours, les organisations qui sont des chefs de file se servent du taux de règlement des questions au premier contact comme un des paramètres les plus importants pour mesurer l'expérience de la clientèle. Si nous dirigeons les étudiants vers la personne-ressource compétente dès le premier contact ou si nous réglons leur question ou leur problème immédiatement, nous parviendrons à dépasser leurs attentes et à réduire la répétition des efforts déployés par tous les employés.

Notre objectif est de donner la bonne réponse aux étudiants dès le premier contact, que ce soit en ligne, par téléphone ou en personne. Si vous avez des doutes sur la meilleure façon de régler un problème, faites un suivi au besoin avec l'étudiant. De plus, si vous ne savez pas à quelle personne-ressource renvoyer l'étudiant, téléphonez au préalable à l'autre service avant de lui envoyer un étudiant. Nous nous engageons à « diriger vers la personne compétente avec certitude » dans le but d'atteindre un taux élevé de règlement dès le premier contact.



Communications électroniques

Les communications électroniques jouent un rôle important dans notre service à la communauté universitaire. Nous avons bien conscience qu'il existe, en cours d'année, des périodes de pointe durant lesquelles l'excellence du service est plus difficile à maintenir. Les présentes consignes visent à faire en sorte que dans chacune de nos interactions nous représentions l'Université de manière à fournir le meilleur service possible tout au long de l'année.

Pour commencer

- Accusez promptement réception de tout courriel. Configurez votre système de manière à ce qu'il produise automatiquement un accusé de réception bilingue indiquant à quel moment vous pourrez donner suite au message (de préférence en l'espace d'un jour ouvrable). Indiquez le nom et le numéro de téléphone d'une personne qui pourra agir à votre place en cas d'urgence.
- Répondez toujours à un message dans la langue officielle dans laquelle il est rédigé.
- Avant de vous absenter pour une journée entière, sinon plus, configurez votre système de manière à ce qu'il produise automatiquement un message bilingue confirmant votre absence et indiquant le nom et les coordonnées d'une personne qui pourra donner suite aux questions urgentes. Assurez-vous que la personne désignée sera bien au bureau pendant toute la durée de votre absence.
- Vouvoyez toujours les personnes auxquelles vous répondez en français.
- Respectez vos engagements et les attentes de vos correspondants en donnant suite à chaque courriel en l'espace d'un jour ouvrable. Si vous êtes dans l'impossibilité de fournir une réponse appropriée à quelqu'un dans ce laps de temps, envoyez-lui un message pour lui dire quand vous pensez pouvoir lui fournir la ou les réponses recherchées.

Bonjour,

Votre message m'est bien parvenu. Toutefois, je ne pourrai y donner suite qu'à mon retour le [date de retour]. Pour toute question urgente, veuillez communiquer avec [nom] à [xxx@uOttawa.ca] ou au 613-562-5800 poste [xxxx].

Thank you for your message. I will be out of the office until [return date] and will respond to you at that time. If this is an urgent matter, please contact [name] at [xxx@uOttawa.ca] or 613-562-5800 extension [xxxx].

Votre nom

Votre poste | Your title

Établissement d'un rapport

- Adressez-vous à la personne en utilisant son nom au complet (n'utilisez « madame » ou « monsieur » que si vous êtes sûr de leur sexe).
- Donnez à vos courriels un ton plaisant et enthousiaste. Prenez toujours le temps de faire des phrases qui se tiennent, sinon vous pourriez manquer de courtoisie et de professionnalisme.
- Utilisez un langage simple, mais élégant (évitez le jargon administratif de l'Université).
- Faites attention à l'orthographe et à la grammaire.

Respect de la confidentialité des échanges (s'il y a lieu)

- Lorsqu'une personne vous écrit à partir de son adresse électronique uOttawa, son identité est validée.
- Si une personne vous écrit sans utiliser son adresse électronique uOttawa et que son message porte sur des renseignements confidentiels, dites-lui que vous lui enverrez votre réponse à son adresse uOttawa.
- Expliquez à l'avance que vous devez pouvoir valider son identité pour préserver le caractère confidentiel de ses renseignements personnels.
- Si vous en avez besoin aux fins d'une transaction, demandez à votre correspondant de vous fournir son numéro d'étudiant ou d'employé.
- Faute de pouvoir obtenir un tel numéro, demandez à la personne de préciser ses prénom, nom et date de naissance, pour vous permettre de vérifier son identité dans la base de données de l'Université.

Quelques conseils

- La courtoisie et la qualité de la langue sont primordiales dans les échanges professionnels.
- L'objet du message doit être court et précis.
- Le courriel doit être aussi bref que possible.
- N'envoyez des copies conformes qu'aux personnes intéressées et évitez les copies conformes invisibles.
- Relisez-vous soigneusement pour éviter les fautes d'orthographe, de grammaire ou de ponctuation.
- Veillez à inclure dans votre message les renseignements permettant à ses destinataires d'y donner suite.
- Méfiez-vous du bouton « Répondre à tous ».
- Au besoin, organisez des rencontres en personne ou des téléconférences.

Confirmation que vous avez bien compris ce qui vous est demandé

- Si vous avez des doutes quant à la demande, reformulez la question pour confirmer que vous l'avez bien comprise, en disant, par exemple, « Si j'ai bien compris, vous aimeriez savoir si ... ».

Apport d'une solution

- Répondez clairement à la question posée.
- S'il s'agit d'une question complexe, prenez rendez-vous avec la personne qui l'a posée pour pouvoir lui parler, soit en personne, soit par téléphone, afin d'éviter l'échange de multiples messages.
- Si vous avez des doutes quant à une réponse, dites à la personne qui vous a posé la question que vous la recontacterez lorsque vous aurez tous les renseignements, puis faites le suivi nécessaire.
- Si vous devez référer une personne à quelqu'un parmi vos collègues dans votre bureau ou dans un autre service, dites-le lui dans votre réponse et faites une copie conforme de votre échange à votre collègue.
- Lorsque vous référez une personne à quelqu'un d'autre, invitez-la à reprendre contact avec vous si votre collègue n'a pas su pleinement répondre à sa question ou résoudre son problème.

Conclusion

- Invitez la personne qui vous a écrit à communiquer avec vous de nouveau pour toute autre question.
- Remerciez la personne de son courriel et souhaitez-lui une bonne journée.

Salutation finale

Terminez tous vos courriels par une salutation du style « Meilleures salutations, » (« Sincerely, » ou « Regards, »), suivie de vos coordonnées, dans les deux langues, telles que présentées ci-après :

Prénom Nom
Titre en français Titre en anglais
Département/Faculté/Service en français en anglais
URL du département/de la faculté/du service
Adresse de courrier électronique
Numéro de téléphone (incluant l'indicatif régional)
Numéro de télécopieur (incluant l'indicatif régional)
Adresse postale



Communications en personne

Chacune de vos interactions avec quelqu'un qui fait appel à vos services est importante pour l'image de l'Université d'Ottawa. Saluez les personnes qui s'adressent à vous et répondez à leurs questions en manifestant un réel intérêt pour le sujet qui les intéresse ou préoccupe. Vous prouverez ainsi que l'excellence du service est bien une priorité pour l'Université. Voici quelques consignes relatives aux communications en personne.

Accueil

- Offrez votre assistance immédiatement et avec le sourire, en regardant l'autre personne droit dans les yeux. Ayez une attitude agréable, attentionnée et professionnelle.
- Si vous ne connaissez pas la personne qui vient vous voir, entamez la conversation dans les deux langues en disant : « Bonjour, how may I help you? ».
- Ensuite, poursuivez la conversation dans la langue officielle dans laquelle l'autre personne a choisi de vous parler.
- Si l'échange a lieu en français, vouvoyez l'autre personne en signe de respect, à moins qu'elle ne vous invite à la tutoyer.

Établissement d'un rapport

- Concentrez-vous sur la conversation, sans vous laisser distraire par le téléphone ou les bruits environnants.
- Parlez à l'autre personne comme vous aimeriez que d'autres vous parlent, d'une voix claire et animée.
- Montrez que vous êtes là pour écouter avant de répondre (dites, par exemple, « Expliquez-moi ce qui s'est passé au juste... »).
- Si vous devez parler à quelqu'un d'autre au sujet de la demande d'une personne alors que celle-ci se trouve à portée de voix, faites-le dans la langue que cette dernière a choisie.

Respect de la confidentialité de votre conversation (s'il y a lieu)

- Obtenez le nom de la personne à qui vous parlez et répétez-le souvent durant votre conversation.
- Si vous ne savez pas comment dire le nom de quelqu'un, demandez comment le prononcer correctement.
- Si la personne que vous aidez est un étudiant, demandez à voir sa carte étudiante et confirmez son adresse postale.
- Faute de pouvoir voir sa carte, demandez-lui son numéro étudiant, de même que ses prénom et nom et sa date de naissance, de manière à pouvoir vérifier son identité dans la base de données de l'Université. Expliquez que cette vérification est nécessaire à la protection des renseignements personnels.

Confirmation que vous avez bien compris ce qui vous est demandé

- Écoutez attentivement la personne qui s'adresse à vous, sans l'interrompre.
- Reformulez ce que la personne vient de vous dire pour confirmer que vous l'avez bien comprise, en disant, par exemple, « Si j'ai bien compris, vous voulez vous renseigner sur ... ».

Apport d'une solution

- Répondez clairement à la question qui vous a été posée et vérifiez que l'autre personne a bien compris votre réponse.
- Si vous avez des doutes quant à une réponse, dites à votre interlocuteur que vous le recontacterez lorsque vous aurez tous les renseignements, puis faites le suivi nécessaire.
- Si vous devez référer la personne à quelqu'un d'autre, dans votre service ou ailleurs, appelez d'abord votre collègue, au besoin, pour vous assurer d'avoir fait le bon choix.
- Donnez vos coordonnées (nom et numéro de téléphone) aux personnes qui font appel à vos services et invitez-les à reprendre contact avec vous si les renseignements fournis ne sont pas suffisants.
- Essayez toujours de trouver une solution qui donne pleine satisfaction à la personne qui s'est tournée vers vous pour obtenir de l'aide.

Fin de la conversation

- Résumez votre échange et, au besoin, rappelez ce qui doit se passer ensuite et dans quel délai, et convenez d'un moyen de communication ultérieur.
- Assurez-vous que vous avez bien répondu à toutes les questions ou préoccupations de la personne en lui demandant s'il y a autre chose que vous puissiez faire pour l'aider.
- Remerciez la personne d'être passée vous voir et souhaitez-lui une bonne journée.

Quelques conseils

- Gardez toujours le sourire.
- Dites à toute personne qui fait appel à vous que vous ferez de votre mieux pour répondre à ses questions ou résoudre son problème.
- S'il y a une file d'attente devant votre bureau, regardez les personnes dans la file pour leur montrer que vous avez conscience de leur attente. Lorsqu'une nouvelle personne se présente à son tour, présentez-lui des excuses pour le temps d'attente.
- Occupez-vous promptement de la prochaine personne lorsque vous avez terminé avec quelqu'un, mais ne précipitez jamais les choses avec la personne que vous êtes en train de servir.
- À la fin de tout échange, demandez à la personne devant vous s'il y a autre chose que vous puissiez faire pour elle aujourd'hui (« Est-ce que je peux vous aider avec autre chose? »).
- N'oubliez pas de lui dire : « N'hésitez pas à venir me voir si vous avez besoin d'autre chose. »



Communications par téléphone

L'Université d'Ottawa souhaite donner une image positive de ses services à toute personne amenée à y faire appel. Or, les premières secondes d'une prise de contact sont cruciales. La première impression doit montrer que nous visons l'excellence du service et la meilleure expérience universitaire possible. Vous trouverez ci-après quelques consignes relatives aux communications téléphoniques.

Pour commencer

- Répondez promptement et avec le sourire — car votre sourire sera perçu même au téléphone. Ayez une attitude agréable, attentionnée et professionnelle.
- décrochez toujours après 3-4 sonneries maximum.
- Donnez votre nom et le nom de votre service (« Bonjour, ici Michèle à InfoAdmission, this is Michèle at InfoAdmission, how can I help you? »).
- Poursuivez la conversation dans la langue officielle que l'autre personne a choisie.
- Si l'échange a lieu en français, vouvoyez l'autre personne en signe de respect, à moins qu'elle ne vous invite à la tutoyer.

Établissement d'un rapport

- Obtenez le nom de la personne à qui vous parlez et répétez-le souvent durant votre conversation.
- Si vous ne savez pas comment dire le nom de quelqu'un, demandez comment le prononcer correctement.
- Concentrez-vous sur la conversation, sans vous laisser distraire par ce qui se passe autour de vous.
- Parlez à l'autre personne comme vous aimeriez que l'on vous parle, d'une voix claire et animée. Évitez à tout prix d'adopter un ton ennuyé, impatient ou monotone, même si vous avez déjà mille fois répondu à la même question. N'oubliez pas que pour la personne à l'autre bout de la ligne, la question est nouvelle.

Quelques conseils

- Parlez lentement et d'une voix posée.
- Terminez la conversation en remerciant l'autre personne de son appel et en récapitulant, au besoin, ce dont vous avez convenu.
- Notez tout renseignement important, y compris le nom et les coordonnées de la personne à qui vous parlez. Répétez ces renseignements au besoin pour les confirmer.
- Évitez de faire autre chose pendant que vous êtes en communication avec quelqu'un.
- Laissez toujours l'autre personne raccrocher en premier.

Respect de la confidentialité de votre conversation (s'il y a lieu)

- Si la personne à l'autre bout de la ligne est un étudiant, demandez-lui son numéro étudiant et confirmez son adresse postale.
- Faute de pouvoir obtenir son numéro étudiant, demandez-lui ses prénom et nom et sa date de naissance, de manière à pouvoir vérifier son identité dans la base de données de l'Université.

Confirmation que vous avez bien compris ce qui vous est demandé

- Écoutez attentivement la personne qui s'adresse à vous, sans l'interrompre.
- Reformulez ce que la personne vient de vous dire pour confirmer que vous l'avez bien comprise.

Apport d'une solution

- Répondez clairement à la question qui vous a été posée et vérifiez que l'autre personne a bien compris votre réponse.
- Si vous avez des doutes quant à une réponse, dites à la personne que vous la recontacterez lorsque vous aurez tous les renseignements, puis faites le suivi nécessaire.
- Si vous devez référer la personne à quelqu'un d'autre, dans votre service ou ailleurs, appelez d'abord votre collègue, au besoin, pour vous assurer d'avoir fait le bon choix.
- Donnez vos coordonnées (nom et numéro de téléphone) aux personnes qui font appel à vos services et invitez-les à reprendre contact avec vous si les renseignements fournis ne sont pas suffisants.

Marche à suivre pour mettre quelqu'un en attente

- Récapitulez la conversation et (le cas échéant) rappelez ce dont vous avez convenu.
- Demandez à la personne au bout de la ligne si vous pouvez la mettre en attente et expliquez-lui pourquoi. Remerciez-la si elle consent, et reprenez le contact pour la tenir au courant de vos démarches toutes les 45 à 60 secondes.

- Présentez-lui des excuses si le temps d'attente est excessivement long. Remerciez-la de rester en ligne pendant que vous cherchez à obtenir l'information qu'il lui faut.
- Si vous prévoyez que l'attente soit longue (ou dès que vous réalisez qu'elle pourrait le devenir), offrez-lui soit de rester en ligne, soit de la rappeler lorsque vous aurez l'information demandée.
- N'oubliez pas que la personne pourrait encourir des frais d'interurbain. Si tel est le cas, offrez-lui de vous rappeler plus tard, au 1 877 868-8292, plutôt que de la mettre en attente.

Marche à suivre pour transférer un appel

- Ne transférez un appel qu'à condition d'avoir la certitude de le faire vers la bonne personne. Appelez vous-même votre collègue pour confirmer qu'il peut répondre à l'appel de votre interlocuteur.
- Expliquez à la personne qui vous a téléphoné pourquoi vous la transférez vers quelqu'un d'autre.
- Donnez toujours à la personne que vous transférez vers quelqu'un d'autre le nom, le numéro de téléphone et de poste et le nom du département de votre collègue, au cas où la communication serait accidentellement interrompue.
- Si possible, dites quelques mots à votre collègue à qui vous transférez un appel avant de quitter la ligne pour lui indiquer le nom de la personne à l'autre bout de la ligne, la langue dans laquelle celle-ci préfère communiquer et la raison de son appel.
- Offrez toujours le choix à une personne qui vous a téléphoné d'accepter un transfert d'appel ou de rappeler elle-même votre collègue à un autre moment donné.

Marche à suivre pour l'utilisation des boîtes vocales

- Indiquez dans votre boîte vocale que vous répondrez aux personnes qui vous laissent un message en l'espace d'un jour ouvrable, et ensuite, faites-le.
- Si vous devez vous absenter de votre bureau pendant plus d'une journée, modifiez votre message pour en informer les personnes susceptibles de vous appeler, en précisant la date de votre retour et les coordonnées de votre remplaçante ou remplaçant.

Mettre fin à la conversation

- Résumez votre échange et, au besoin, récapitulez ce dont vous avez convenu.
- Assurez-vous que vous avez bien répondu à toutes les questions ou préoccupations de la personne qui vous a téléphoné.
- Demandez-lui s'il y a autre chose que vous puissiez faire pour l'aider.
- Remerciez la personne de vous avoir téléphoné et souhaitez-lui une bonne journée.

Message à enregistrer dans votre boîte vocale

Indiquez votre prénom et votre nom, votre faculté, département ou service, en français et en anglais (*Vous avez joint ABC au XYZ | You have reached ABC at XYZ*), puis dites :

A message in English follows. Je ne serai pas disponible du 28 avril au 2 mai inclusivement. Je pourrai vous répondre à mon retour le 5 mai (Ajoutez, s'il y a un poste de suppléance durant cette période :) Pendant mon absence, vous pouvez communiquer avec (prénom/nom) au 613-562-5800 poste xxxx.

I will be away from the office from April 10 to April 20. I will get back to you when I return on April 23. (If there's a temporary replacement for the period:) While I'm away, you may contact John Smith at 613-562-5800 extension 1234.



Tenue professionnelle

Notre communauté universitaire se compose non seulement de nos étudiants et de nos employés, mais aussi de parents, de visiteurs, d'invités et de donateurs. Notre apparence, en particulier notre tenue vestimentaire, envoie un message à chacun d'entre eux. Les consignes sur la tenue professionnelle visent à donner à tous les membres du personnel, qui sont ambassadeurs de l'Université, un guide sur les vêtements appropriés en milieu de travail.

Tenue professionnelle :

- Ayez une bonne hygiène corporelle au travail, en tout temps.
- Lorsque vous côtoyez des étudiants ou assistez à des événements professionnels représentant l'Université d'Ottawa, portez votre porte-nom officiel fourni par l'Université.

Portez des vêtements et des accessoires qui :

- ont une allure professionnelle;
- sont adaptés aux activités de votre poste;
- sont propres et en bon état;
- ne transmettent pas de messages choquants.

Évitez de porter les vêtements ou les accessoires suivants :

- vêtements ou accessoires de sport;
- vêtements ou accessoires de plein air;
- vêtements ou accessoires de plage;
- casquettes, tuques, lunettes de soleil, vêtements transparents, shorts, leggings non couverts et camisoles (sauf si elles sont couvertes par un cardigan ou une veste, etc.).

Petits conseils sur la tenue professionnelle

- Évitez les parfums puissants.
- Évitez de mâcher de la gomme dans un milieu professionnel.
- Assurez-vous que vos sous-vêtements ne sont pas visibles.
- N'oubliez pas que vous représentez l'Université d'Ottawa : portez des vêtements adéquats.

Les exceptions aux éléments énoncés dans la liste précédente doivent être liées à vos fonctions à l'Université d'Ottawa (p. ex., employé du Service des sports).

Si vous n'êtes pas sûr de pouvoir porter un vêtement ou un accessoire, informez-vous auprès de votre superviseur au préalable.

Afin d'alléger le texte, le masculin est employé pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.