

A. Communiquer et échanger des informations

1. Enjeux

Les échanges sont au cœur des nouveaux modes de travail permis par Microsoft 365.

Il est possible de communiquer soit par écrit, au travers notamment des fils de discussions, soit par le biais de réunions ou d'appels audios ou vidéos.

Quelle que soit leur forme, ces échanges peuvent avoir lieu :

- ▶ dans le cadre d'une équipe, que ce soit dans un canal public ou un canal privé,
- ▶ ou bien dans le cadre d'échanges personnels, en dehors de toute équipe.

Cette richesse en matière de moyens de communication amène à se poser de nombreuses questions :

- ▶ Quelle(s) forme(s) de communication utiliser ?
- ▶ Est-ce qu'il faut démarrer une discussion dans une équipe alors que le sujet ne concerne que quelques personnes ?
- ▶ Faut-il utiliser un canal existant et mentionner les seuls membres concernés ou bien est-il préférable de créer un canal privé ou bien encore de privilégier les échanges privés hors équipe ?
- ▶ Est-ce que je dois répondre plus rapidement à un message où je suis mentionné ?
- ▶ Est-ce que le fait d'être indiqué comme étant disponible autorise les autres à me solliciter à toute heure ?
- ▶ Etc.

Ainsi, par-delà la bonne utilisation des outils, il est indispensable de définir un code de bonne conduite. Celui-ci peut être défini au niveau de l'organisation, d'un service ou bien d'un groupe de travail.

Avec Microsoft 365 et ses outils, il est très facile de solliciter ses collègues et d'être sollicité, et ce à toute heure et sous différentes formes (messages, appels...). Sans la mise en place de quelques règles simples, l'utilisation de Microsoft 365 peut tout à fait dériver et conduire à des situations personnelles et interpersonnelles compliquées (stress, surmenage, tensions, conflits, etc.).

Par ailleurs, s'exprimer de manière aussi claire que précise à l'écrit est indispensable pour une utilisation efficace des outils disponibles. Malheureusement, si tout le monde en est conscient, en pratique, les actes ne suivent pas toujours la pensée. Des recommandations peuvent alors être très utiles.

Instaurer un cadre de travail équilibré et efficace

Toujours répondre aux sollicitations quelle que soit l'heure ou bien répondre aussi vite que possible est le meilleur moyen de travailler dans un cadre stressant et propice au surmenage. Car, si les outils digitaux apportent de nombreux bénéfices, ils sont également porteurs de potentiels problèmes du fait notamment d'une utilisation dévoyée et/ou non raisonnable de la part des utilisateurs.

Il est donc important de veiller au droit à la déconnexion et ne pas exiger de ses interlocuteurs d'obtenir une réponse immédiate à toutes ses demandes.

Ainsi, instaurer un cadre de travail équilibré nécessite de définir collectivement un certain nombre d'éléments :

- ▶ les plages horaires durant lesquelles il est interdit de solliciter les autres ;
- ▶ ce qui est considéré comme étant urgent et prioritaire et ce qui ne l'est pas ;
- ▶ les moyens à privilégier pour échanger avec un collègue lorsque la demande est urgente et prioritaire ;
- ▶ les règles de gestion de la disponibilité : lorsque notre statut indique que nous sommes occupés, dans quel délai faut-il répondre à une demande urgente ? faut-il indiquer dans son statut un moyen de nous joindre en cas d'urgence seulement ?
- ▶ les délais de réponse recommandés en fonction des situations ;
- ▶ les conditions d'utilisation des mentions personnelles et de groupe ;
- ▶ les conditions de création de réunions à la volée ;
- ▶ etc.

Ces différentes règles peuvent être co-construites au niveau de chaque communauté ou équipe, mais aussi au niveau de l'organisation.

Il est important de noter que les outils Microsoft 365 intègrent désormais des fonctionnalités favorisant les échanges asynchrones (messages différés, messages vidéo, composants collaboratifs) ainsi que des capacités d'assistance par l'intelligence artificielle.

Ces évolutions permettent de mieux respecter les rythmes de travail de chacun, mais nécessitent en contrepartie une utilisation raisonnée afin d'éviter la surcharge informationnelle et de préserver un cadre de travail équilibré et efficace.

2. Besoins

Pour être en mesure de communiquer et échanger des informations avec les outils Microsoft 365, il faut être capable de :

- ▶ démarrer un échange avec un ou plusieurs collègues ;
- ▶ participer à une conversation.

Face à une plateforme aussi riche fonctionnellement que Microsoft 365 qui propose de nombreux outils, il peut être difficile de choisir le meilleur moyen de démarrer un échange avec un ou plusieurs collègues. Une fois le meilleur moyen déterminé, on pourra, en fonction du besoin et du contexte, échanger de vive voix via un appel audio ou vidéo ou bien démarrer une conversation écrite en utilisant les meilleures fonctionnalités à disposition.

Participer à une conversation lancée par un collègue, ce n'est pas simplement répondre par écrit, par audio ou vidéo. Il est également possible de réagir en utilisant des fonctionnalités sociales (J'aime, émoticônes, GIF, etc.). Mais pour le faire efficacement, il est indispensable de maîtriser les outils.

3. Outils Microsoft 365 pour communiquer et échanger

Dans le cadre de ce chapitre, nous allons nous focaliser sur des cas d'usages mettant en avant :

- ▶ Teams ;
- ▶ Engage ;
- ▶ Outlook.

Il est important de noter que ces outils sont fortement interconnectés.

En particulier, Microsoft Engage est désormais intégré à Microsoft Teams, permettant aux utilisateurs d'accéder aux communautés, aux flux d'activité et à la Storyline directement depuis Teams, sans changer d'application.

Cette intégration renforce la complémentarité entre les échanges structurés des équipes Teams et les communications transversales portées par les communautés dans Engage.

La particularité de Microsoft Engage

Microsoft Engage propose deux espaces de publication complémentaires, répondant à des objectifs distincts.

Il y a tout d'abord les communautés qui sont des espaces collectifs, généralement thématiques. Elles permettent d'échanger, de poser des questions, de partager des informations ou de publier des annonces auprès d'un groupe identifié.

Ensuite, il y a la Storyline qui constitue un espace d'expression personnel, comparable à un blog professionnel interne. La Storyline permet à un utilisateur de partager ses actualités professionnelles, ses retours d'expérience ou son expertise, sans avoir à choisir une communauté spécifique.

Les publications sur la Storyline sont visibles par les abonnés de l'utilisateur ainsi que, selon les paramètres, via les flux de découverte.

La Storyline favorise ainsi la communication transversale, la visibilité individuelle et le développement du leadership d'opinion au sein de l'organisation.

Ces espaces sont accessibles depuis Microsoft Engage mais également depuis Microsoft Teams, renforçant l'intégration des outils de communication au quotidien.

B. Démarrer un échange avec un ou plusieurs collègues

Quelle que soit notre activité ou notre fonction, nous sommes tous amenés à contacter au quotidien des collègues, que ce soit pour échanger sur un projet, nous aider à réaliser une tâche ou bien par exemple pour participer à une réunion.

Mais avec la multitude d'outils de communication offerte par Microsoft 365, il n'est pas toujours facile de déterminer le meilleur moyen d'échanger. En fonction du besoin, du contexte ainsi que du type et du contenu souhaités pour les échanges, l'outil à privilégier ne sera pas le même.

Par ailleurs, une fois le meilleur moyen de communiquer identifié, encore faut-il l'exploiter efficacement, qu'il s'agisse d'un appel, d'une réunion ou bien de conversations écrites.

1. Déterminer le meilleur moyen d'échanger

En pratique, pour choisir le meilleur moyen de communication pour échanger avec un ou plusieurs collègues, il est tout d'abord nécessaire de connaître sa disponibilité : est-il connecté et est-il disponible ?

Une fois cette information connue, le choix du mode de communication pourra être fait sur la base du besoin et du contexte de l'échange souhaité.

Outre la disponibilité de l'interlocuteur, il est également important de distinguer les échanges synchrones des échanges asynchrones.

Les échanges synchrones (appel audio, appel vidéo, réunion) nécessitent la disponibilité simultanée des participants et sont adaptés aux sujets urgents, complexes ou sensibles.

Les échanges asynchrones (messages écrits, messages vidéo, composants collaboratifs) permettent quant à eux à chacun de contribuer au moment le plus opportun, tout en conservant une trace durable des échanges.

a. Vérifier la disponibilité d'un collègue

La première chose à faire avant de contacter un collègue consiste à vérifier sa disponibilité sur Microsoft 365 grâce aux fonctionnalités d'indicateur de présence.

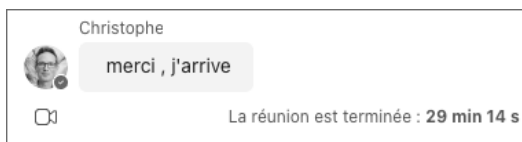
L'indicateur de présence repose sur plusieurs informations pour définir la disponibilité d'une personne : les créneaux de son agenda (occupé, libre, etc.) et la définition de son état dans Teams (disponible, occupé, ne pas déranger, etc.).

Vous pouvez retrouver cet indicateur de présence dans Outlook. Par exemple, lorsque vous avez reçu un message d'un collègue, vous pouvez voir au niveau de son nom s'il est en ligne ou non.



Indicateur de présence dans Outlook

Il est également présent dans Teams.



Indicateur de présence dans Teams

b. Tirer parti de l'état de l'indicateur de présence

En fonction de l'état de l'indicateur de présence, vert, rouge ou blanc, plusieurs solutions s'offriront à vous pour contacter votre collègue.

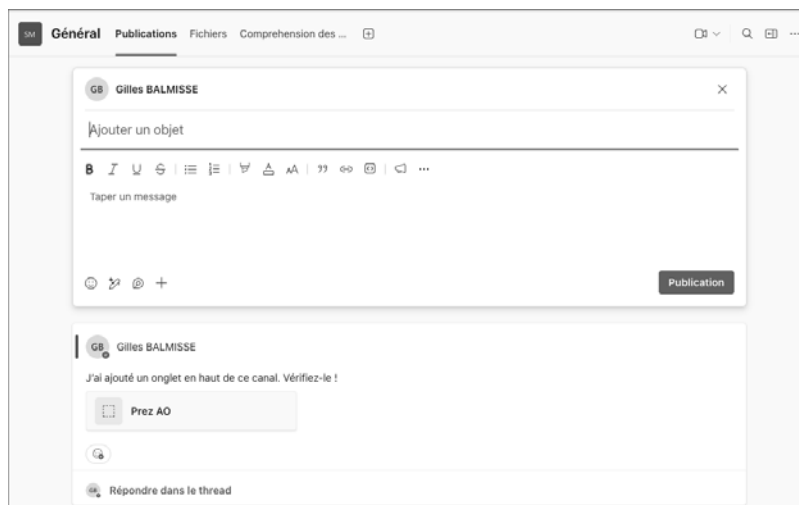
Indicateur vert

Lorsque l'indicateur est vert, votre collègue est disponible et cela veut dire que vous pouvez le contacter.

Pour choisir le meilleur moyen d'échanger avec lui, la première question à se poser est le contexte dans lequel se situe cette prise de contact.

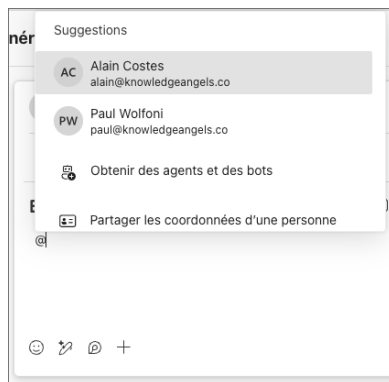
Si vous souhaitez contacter votre collègue dans le cadre d'une communauté ou d'une équipe déjà formée, vous devez impérativement utiliser l'outil avec lequel travaille cette communauté, généralement Engage, ou cette équipe, généralement Teams.

- ✎ Par exemple, s'il s'agit d'une équipe qui utilise Teams, et que la conversation concerne l'équipe dans son ensemble, allez dans ce cas dans l'équipe Teams correspondante, choisissez le canal adéquat et entamez une conversation dans l'onglet **Publications**.



*Démarrage d'une nouvelle conversation dans l'onglet **Publications** du canal **Général** d'une équipe Teams*

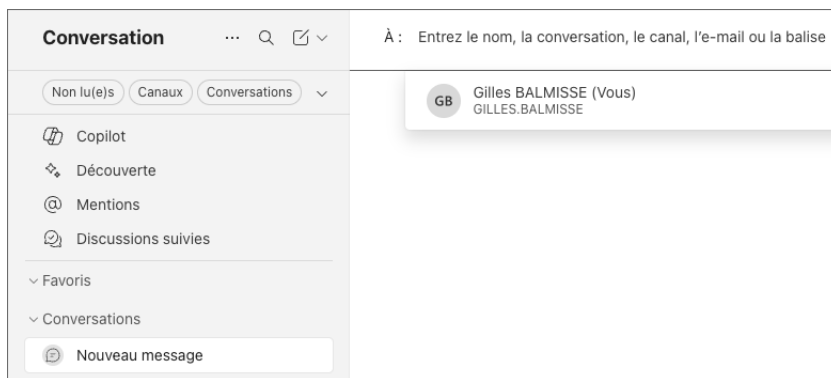
- ✎ Si vous attendez une réponse de la part d'un ou de plusieurs membres de l'équipe en particulier, mentionnez-les dans le message.



Exemple de mention dans une équipe Teams

Par contre, si la conversation ne concerne pas vraiment l'équipe, mais uniquement un collègue ou bien si ce collègue n'appartient pas à une équipe, vous avez deux possibilités : utiliser les conversations personnelles hors équipe dans Teams ou bien Outlook. Teams permet de communiquer en dehors des équipes avec un ou plusieurs collègues.

- ☞ Sélectionnez le bouton **Conversations** dans la barre de menu située à gauche de l'interface. Puis, cliquez sur le bouton **Nouvelle conversation**  et ajoutez le nom de votre collègue.



Utilisation de la messagerie personnelle dans Teams

- ☞ Suivant l'urgence, vous pouvez lui envoyer un message ou bien démarrer un appel vidéo en choisissant l'option qui apparaît lorsque vous passez la souris sur son nom. Même si nous recommandons d'utiliser la messagerie électronique pour les communications avec des personnes externes, vous pouvez utiliser Outlook pour échanger avec votre collègue si votre message n'est pas urgent.

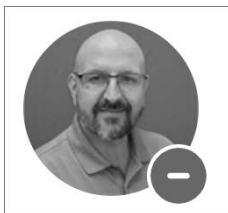
Au contraire, Teams sera privilégié si la demande est urgente ou bien si vous avez besoin de partager votre écran lors de votre échange. Dans tous les cas, privilégiez autant que possible Teams pour les échanges internes.



Nous avons pris ici l'exemple d'une équipe Teams, mais nous aurions pu prendre l'exemple d'une communauté Engage. Le principe reste le même.

Indicateur rouge

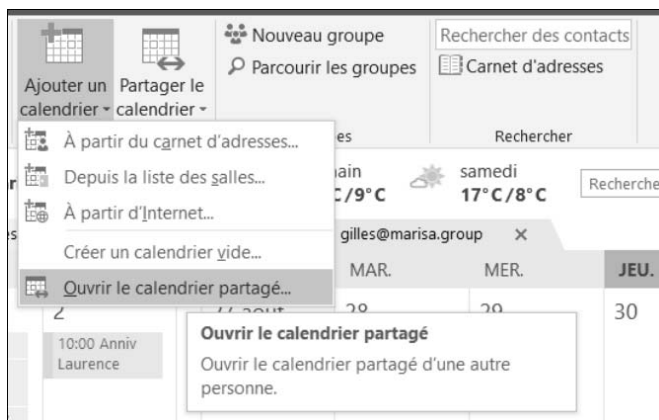
Lorsque votre interlocuteur est connecté, mais non disponible, c'est-à-dire lorsque son indicateur de présence est rouge, il peut être intéressant de savoir combien de temps il est indisponible.



Exemple d'utilisateur occupé (ne pas déranger) sur Teams

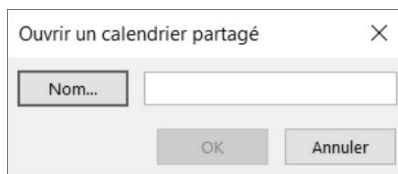
Pour cela, il suffit d'utiliser l'agenda partagé d'Outlook.

- ☞ Dans Outlook, accédez au **Calendrier** ; dans le groupe **Gérer les calendriers** du ruban, cliquez sur **Ouvrir le calendrier** (ou **Ajouter un calendrier**), puis sur **Ouvrir le calendrier partagé**.



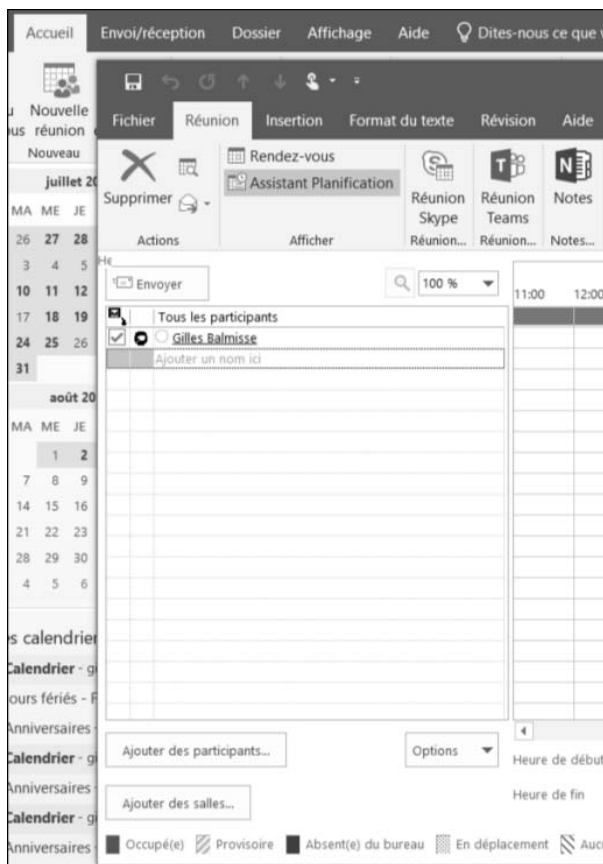
Ouverture d'un calendrier partagé – étape 1

- ☞ Tapez le nom de votre collègue dans la zone **Nom** ou cliquez sur **Nom** afin de sélectionner son nom dans le carnet d'adresses.



Ouverture d'un calendrier partagé – étape 2

Le calendrier partagé de votre collaborateur s'affiche alors dans un nouvel onglet.



Vérification du temps d'indisponibilité de votre interlocuteur avec Outlook

Vous serez alors en mesure de voir s'il est indisponible du fait d'une réunion ou bien si son indisponibilité n'était pas prévue.

Dans le premier cas, vous pourrez lui envoyer une invitation en sélectionnant le prochain créneau disponible dans son agenda, et en indiquant l'objet de la réunion.

Dans le second cas, vous pourrez lui envoyer un message instantané via Teams pour savoir quand il sera disponible pour que vous puissiez le contacter.