

OUTILS DE COMMUNICATION

RECOMMANDATIONS DU BDN

PREALABLE

Les outils de communication écrite actuels sont multiples. Certains sont spécifiques à HELMo, d'autres sont utilisés de façon courante dans la société. Certains sont officiels, d'autres non-officiels, obligatoires / non-obligatoires.

De façon non-exhaustive, les outils identifiés sont : mailing, HELMo learn, HELMo connect, teams, sharepoint, SMS, réseaux sociaux, téléphone et courrier postal.

Cette multiplicité des moyens de communication entraîne une décentralisation des informations et peut conduire à des difficultés de communication. Ainsi, trop de communication pourrait générer un manque de communication.

Sur base du recensement ci-dessus, le groupe de travail a établi des recommandations générales en fonction de 3 grandes situations. Celle-ci sont probablement à affiner dans chaque département / cursus en fonction des besoins spécifiques de chacun, une ligne de conduite commune semblant cependant indispensable.

Ce document se concentre sur les outils dont le fonctionnement et le support sont garantis par HELMo : le mail HELMo (office 365), HELMo Learn et Teams.

Il est à mettre en relation avec la révision du règlement de travail

SITUATION 1 : COMMUNIQUER AVEC SES COLLÈGUES

Je souhaite communiquer avec un membre du personnel collègue au sujet du travail et durant les heures définies dans le règlement de travail.

URGENT : Pour toutes les situations d'urgence, nous conseillons aux différentes équipes d'envisager des pistes de solution adaptées à leur mode de fonctionnement (communication téléphonique, watsapp, sms,...)		
NON URGENT :		
<i>Sujet</i>	<i>Outil</i>	<i>Modalités</i>
Information / Communication	Mail HELMo	Consultation quotidienne (même si le MSP n'est pas à temps plein) Précision dans l'objet du mail Règles netiquette à rappeler
Travail collectif partagé	Document partagé sur TEAMS	Création d'équipe Se mettre en accord sur la construction / gestion de l'équipe Consultation irrégulière

OUTILS DE COMMUNICATION

RECOMMANDATIONS DU BDN

SITUATION 2 : COMMUNIQUER AVEC UN ÉTUDIANT

URGENT : Communication téléphonique en passant par le secrétariat académique		
NON URGENT :		
<i>Sujet</i>	<i>Outil</i>	<i>Modalités</i>
Information / Communication	Mail HELMo	Consultation quotidienne Précision dans l'objet du mail Règles netiquette à rappeler

SITUATION 3 : COMMUNIQUER AVEC UN GROUPE D'ÉTUDIANTS

URGENT : Communication téléphonique avec la personne de contact (délégué de classe, représentant étudiant, référent communication) en passant par le secrétariat académique		
NON URGENT :		
<i>Sujet</i>	<i>Outil</i>	<i>Modalités</i>
Dépôt des notes de cours	HELMo learn	Mise à disposition au plus tard 1 mois avant la date d'examen
Information / Communication	Mail HELMo (au départ de plusieurs sources HELMo connect, learn annonce, mailing...)	Consultation quotidienne Précision dans l'objet du mail Règles netiquette à rappeler
Remise d'un travail / examen individuel ou collectif	HELMo learn	Mise à jour de l'espace en début d'année académique

Teams ne peut pas être utilisé dans le cadre des communications officielles avec les étudiants.

Questions :

- Qu'est-ce qu'une urgence ?
 - o Nécessité d'éclaircir en cursus, en équipe cette notion de l'urgence.
 - o Urgence technique (service informatique)

OUTILS DE COMMUNICATION

RECOMMANDATIONS DU BDN

- Envisager une enquête afin de connaître la proportion d'étudiants et de MDP qui lisent leurs mails et à quelle fréquence. Dans la négative, savoir la raison pour laquelle ils ne les lisent pas.
- Faudrait-il prévoir des modalités de communication officielle entre délégué de classe et étudiants, entre étudiants => enseignants, entre organes officiels (CE, CPe, AEH,...) et les MDP

ANNEXES

Netiquette de HELMo : <https://www.helmo.be/Institution/Netiquette.aspx>

Outils de communication HELMo :

<https://www.helmo.be/Documents/Transversal/Services-transversaux/Communication/IT-Utilisation-des-outils-de-communication-en-lign.aspx>