

Messagerie vocale

points à garder en mémoire : l'enregistrement des messages d'accueil

Nous aimerions vous rappeler que vous devez enregistrer votre message d'accueil dans les deux langues officielles. Le Ministère est tenu, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, d'offrir des services en français et en anglais tant dans la région de la Capitale nationale que dans les missions à l'étranger. Les employés qui ont officiellement le statut d'employés bilingues doivent se servir des deux langues officielles dans leurs messages d'accueil afin d'encourager le public et les autres employés à laisser des messages dans la langue de leur choix.

Octel offre deux possibilités aux utilisateurs du système concernant le message d'accueil – utiliser le message standard du système, dans la langue de leur choix, ou enregistrer leur propre message d'accueil personnalisé. Les utilisateurs du Ministère sont encouragés à opter pour le message personnalisé et à l'enregistrer en se servant des deux langues officielles. Vous trouverez plus bas des instructions détaillées, y compris des exemples de messages d'accueil et les options accessibles grâce au menu du système.

Votre message d'accueil personnalisé

- utilisez l'option Message personnalisé offerte par le système.

Les employés qui possèdent le statut d'employés bilingues doivent utiliser l'option Message personnalisé qui leur permet d'enregistrer leur propre message d'accueil dans les deux langues officielles. Ceux qui n'ont pas officiellement le statut d'employés bilingues peuvent accueillir leurs interlocuteurs au moyen d'un message dans la langue de

leur choix, mais doivent utiliser l'option Message personnalisé, qui a l'avantage d'offrir aux personnes de l'extérieur qui rejoignent le numéro, après le message enregistré par l'employé, un message standard dans les deux langues officielles leur permettant de demander le transfert de leur appel s'ils le désirent.

Le message d'accueil standard n'offre pas cette option dans les deux langues et ne doit donc PAS être utilisé

- si la version du système OCTEL utilisé par votre service vous offre une option permettant d'enregistrer plusieurs messages d'accueil personnalisés, enregistrez d'une part un message indiquant à vos interlocuteurs que vous n'êtes pas dans votre bureau (pas de réponse), et d'autre part un message signalant que vous êtes déjà en ligne (ligne occupée). Vous ne devez réenregistrer quotidiennement que le premier de ces deux messages.

- le message doit mentionner votre nom, la date et le moment où vous pensez pouvoir retourner vos appels, ainsi que le numéro de téléphone d'un collègue susceptible de fournir de l'aide en votre absence ou la marche à suivre pour pouvoir rejoindre quelqu'un facilement s'il s'agit d'un appel urgent; ce pourrait être par exemple « si vous désirez qu'un préposé vous réponde immédiatement, veuillez composer le zéro. »

Options à sélectionner :
4 - 3 - 1 - 2

(ou, si votre système vous permet d'enregistrer plusieurs messages, 4 - 3 - 1 - 2 - 1, pour enregistrer un message signalant que vous êtes absent de votre bureau).

Exemple de message :

« Bonjour. Vous avez bien rejoint (votre nom). Nous sommes aujourd'hui le (jour) (date). Je ne suis pas à mon bureau en ce moment. Veuillez me laisser un message détaillé, je vous rappellerai aussitôt que possible. I am not available right now. Please leave me a detailed message and I'll get back to you as soon as I can. Merci. »

Alternativement, sélectionnez les options 4 - 3 - 1 - 2 - 2 pour enregistrer un message indiquant que vous êtes déjà en ligne.

Exemple de message :

« Bonjour. Vous avez bien rejoint (votre nom). Je suis au téléphone en ce moment. Veuillez me laisser un message détaillé et je communiquerai avec vous dès que possible. I'm on the phone right now. Please leave me a detailed message and I'll get back to you as soon as I can. Merci. »

- lorsque vous vous absentez de votre bureau pour une période prolongée, vous devez enregistrer un message au moyen de l'option Absence prolongée. Les personnes qui communiqueront avec votre numéro ne pourront interrompre le message, mais pourront en laisser un par la suite;
- soyez attentifs au voyant ou à la tonalité interrompue qui vous signale des messages en attente;
- écoutez vos messages sans tarder et répondez-y immédiatement;
- lorsque vous vous absentez de votre bureau pour de longs moments, activez votre fonction de renvoi automatique.

CONNEXIONS est publié une fois par mois par la Direction des services à la clientèle (SXC) et diffusé au Canada et dans les missions à l'étranger à tous les fonctionnaires du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Les unités qui veulent faire paraître un avis dans CONNEXIONS sont priées de faire parvenir le texte à SXC accompagné d'une note de service signée par leur directeur. Tous les lecteurs sont invités par ailleurs à envoyer, par ICONDESK, (Suggestions) les ébauches d'articles qu'ils désirent faire publier.