



FICHE PRATIQUE

IT ► COMPÉTENCES SOCIALES ► TRAVAIL EN ÉQUIPE

Collaboration : Faculté à travailler avec d'autres personnes, d'autres équipes, d'autres services de manière harmonieuse et efficace, en partageant idées, compétences et efforts pour atteindre un objectif commun

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloque-tes-soft-skills.com](https://débloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloque-tes-soft-skills.com](https://débloque-tes-soft-skills.com)

*Le contenu de cette fiche pratique a été généré
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine*

Comportements recommandés :

1. Communiquer clairement avec les autres équipes

→ Une bonne communication évite les malentendus et facilite la collaboration.

Exemple : « Avant de modifier un paramètre réseau, j'informe le service support pour qu'il puisse anticiper d'éventuelles demandes des utilisateurs. »

2. Écouter les besoins des autres services avant de proposer une solution

→ Comprendre les attentes permet d'apporter des solutions adaptées.

Exemple : « Lors d'une réunion avec l'équipe RH, j'écoute leurs difficultés avec le logiciel de gestion des congés avant de proposer des améliorations. »

3. Être réactif et disponible pour les demandes des autres services

→ Une bonne collaboration repose sur la rapidité et l'efficacité.

Exemple : « Quand le service commercial a un problème avec l'outil CRM, je priorise leur demande pour ne pas perturber leur activité. »

4. Documenter et partager les connaissances techniques

→ Un bon partage des informations permet aux autres équipes d'être plus autonomes.

Exemple : « Je rédige un guide simple expliquant comment configurer un VPN pour que le support technique puisse aider les employés sans mon intervention. »

5. Travailler en équipe sur les projets IT transversaux

→ Impliquer plusieurs services permet d'obtenir des solutions plus complètes.

Exemple : « Je collabore avec le service marketing pour développer une plateforme web performante et adaptée à leurs besoins. »

6. Utiliser des outils collaboratifs pour assurer un suivi efficace

→ Le partage d'informations évite les pertes de temps et les doublons.

Exemple : « Nous utilisons un outil de gestion de tickets pour suivre l'avancement des demandes IT et s'assurer qu'aucune ne soit oubliée. »

7. Faire preuve de pédagogie et de patience avec les autres services

→ Expliquer calmement les solutions techniques favorise une bonne entente.

Exemple : « J'explique au service comptabilité comment utiliser le nouveau logiciel sans utiliser de jargon technique. »

8. Être proactif et proposer des améliorations aux équipes

→ Anticiper les problèmes améliore la productivité et l'expérience utilisateur.

Exemple : « Je propose au service logistique une automatisation de leur suivi des stocks pour réduire les erreurs de saisie. »

9. Respecter les contraintes et priorités des autres équipes

→ Travailler ensemble implique de comprendre les enjeux de chacun.

Exemple : « Avant de planifier une maintenance du serveur, je vérifie avec le service commercial que cela ne perturbera pas leurs ventes en ligne. »

10. Favoriser un esprit d'entraide et d'équipe

→ Un bon climat de travail facilite la collaboration et la résolution des problèmes.

Exemple : « Un collègue du service IT est débordé, je prends en charge une partie de ses demandes pour l'aider à respecter les délais. »

Comportements à éviter :

1. Travailler en silo sans communiquer avec les autres équipes

→ Un manque de collaboration crée des blocages et des frustrations.

Exemple : « Je modifie un paramètre du réseau sans prévenir personne, ce qui bloque l'accès à certaines applications pour les utilisateurs. »

2. Ignorer les demandes des autres services sous prétexte qu'elles ne sont pas prioritaires

→ Il faut savoir gérer les priorités tout en restant à l'écoute.

Exemple : « Je repousse systématiquement les demandes du service RH parce que je considère que leurs problèmes ne sont pas urgents. »

3. Utiliser un jargon technique incompréhensible pour les non-techniciens

→ Adapter son langage permet une meilleure compréhension et coopération.

Exemple : « J'explique une panne au service finance en utilisant des termes techniques sans leur donner une explication claire. »

4. Ne pas documenter les actions effectuées

→ Un manque de suivi peut engendrer des erreurs et une perte de temps.

Exemple : « Je résous un bug sur un outil interne mais je ne documente pas la solution, ce qui oblige un collègue à refaire toute l'analyse si le problème réapparaît. »

5. Ne pas prendre en compte les contraintes et priorités des autres services

→ Un projet doit être pensé en fonction des besoins de tous les acteurs concernés.

Exemple : « Je planifie une mise à jour critique en pleine période de clôture comptable, empêchant le service finance de finaliser ses rapports. »

6. Refuser d'aider ou de partager ses connaissances avec les autres équipes

→ Un bon service IT doit être accessible et facilitateur.

Exemple : « Un collègue me demande comment récupérer un fichier supprimé, je lui réponds 'Cherche sur internet' sans l'aider. »

7. Imposer des solutions sans consulter les utilisateurs concernés

→ Un changement doit être adapté aux besoins réels des équipes.

Exemple : « Je change l'interface du logiciel utilisé par le service client sans leur demander leur avis, ce qui complique leur travail. »

8. Reporter la faute sur les autres services en cas de problème

→ La collaboration implique de trouver des solutions ensemble plutôt que de se rejeter la responsabilité.

Exemple : « Une application ne fonctionne plus et j'accuse directement le service développement sans chercher à comprendre le problème. »

9. Être difficilement joignable ou ne pas répondre aux sollicitations

→ Un bon support IT doit être accessible pour les collaborateurs.



Exemple : « Je laisse des emails urgents de l'équipe logistique sans réponse pendant plusieurs jours, bloquant leurs opérations. »

10. Créer des tensions ou ne pas respecter les autres services

→ Une bonne collaboration repose sur le respect et la courtoisie.

Exemple : « Je parle sèchement aux utilisateurs qui posent des questions sur des problèmes informatiques qu'ils ne comprennent pas. »

Conclusion

Une bonne collaboration en service IT repose sur une communication fluide, de l'écoute et un esprit d'équipe. En travaillant main dans la main avec les autres services, en partageant ses connaissances et en respectant les besoins de chacun, le service IT devient un véritable partenaire stratégique pour l'entreprise. 🚀