CEPPIC

FLE

GESTION DU TEMPS ET DE SES PRIORITES

Sophie FARIGOUL

SOMMAIRE

QUELS SONT MES POINTS FORTS ? 3
QUELS SONT MES POINTS DE FAIBLESSE ? 3
LES CHANGEMENTS QUE JE SOUHAITE APPORTER 3
AUTODIAGNOSTIC DES PRINCIPES DE GESTION DU TEMPS 4
ETAT DES LIEUX : TEST 6
QUEL EST VOTRE CONCEPTION DU TEMPS : ÊTES VOUS MONOCHRONE OU POLYCHRONE ? 9
MON MODE NATUREL DE FONCTIONNEMENT 11
IDENTIFICATION DE MON ACTIVITE 13
COMMENT REORGANISER LA CONSOMMATION DE SON TEMPS ? 20
LES OUTILS EXISTANTS 22
UTILISER EFFICACEMENT SES OUTILS DE TRAVAIL 22
L'AGENDA 23
PREPARATION D'UNE JOURNEE 24
LE PLAN DE JOURNEE 25
LE PLAN DE JOURNEE APRES UNE ABSENCE 27
LES MEMOS 27
LE MEMOPLAN 28
LES CORBEILLES 28
MAITRISER LES FONCTIONNALITES DE VOTRE ORDINATEUR 29
APPRENEZ A CLASSER 29
SE DOTER D'UN ENVIRONNEMENT EFFICIENT 30
LES DIFFICULTES A CONTRER 31
IDENTIFIER LES « CHRONOPHAGES » 31
GESTION DU CHANGEMENT ET DES IMPREVUS 33
SAVOIR DIRE NON 35
COMMUNICATION CONSTRUCTIVE 36
LES REGLES D'UNE BONNE COMMUNICATION 36
LANGAGE POSITIF ET ATTITUDE POSITIVE 37
LES 'REMEDES' 38
ATTITUDES ET COMPORTEMENTS 38
LA BONNE GESTION DE L'INFORMATION 40
ANTICIPER - « Prendre une longueur d'avance » 41
TABLEAU DE BORD « RETRO-ACTIF » (par semaine/par mois) 42
POUR CONCLURE 43
MON PLAN D'ACTION PERSONNEL 45

ETAT DES LIEUX

QUELS SONT MES POINTS FORTS ?

QUELS SONT MES POINTS DE FAIBLESSE ?

LES CHANGEMENTS QUE JE SOUHAITE APPORTER

A MA VIE PRIVEE :

A MA VIE PROFESSIONNELLE

AUTODIAGNOSTIC DES PRINCIPES DE GESTION DU TEMPS

	J'applique	*Parfois*	*Jamais*
Je connais bien ma mission et les objectifs de celle-ci			
Je fais plutôt un travail efficace et utile, sans rechercher à tout prix la perfection			
Je commence par traiter mes priorités			
Je me fixe des délais d'exécution et je les tiens			
Je prévois une marge de temps pour planifier mon activité			
Je limite les interruptions			
Je dis NON à ce qui ne concerne pas ma mission			
J'apporte une réponse à toute sollicitation en rapport avec ma mission			
Je ne reporte pas les tâches désagréables			
Je me ménage du temps pour MOI			
Je fais des pauses dans ma journée			
Je tiens compte de MOI : rythme, capacité, besoins…			
Je fais respecter mon organisation			
Je m'efforce de ne pas être le perturbateur de l'organisation des autres			
Je comprends les besoins des Autres et je leur apporte ma collaboration quand je suis disponible			
Je sais déléguer et je le fais			
J'anticipe tout ce qui est possible			
J'utilise mes outils de travail à bon escient			
je prends le temps pour agir, examiner, communiquer, décider…			
Je me dote d'un l'environnement de travail efficient			

ARRET SUR IMAGE

Répartissez dans chaque colonne tous les éléments (matériels, humains, règles, procédures…) qui, dans votre contexte professionnel, contribuent à :

La bonne gestion de votre temps et organisation	Une perte temps et sont un obstacle à l'organisation

ETAT DES LIEUX : TEST

Choisir l'option a, b ou c qui se rapproche le plus possible de votre cas.

1. **Faites-vous partie de ceux qui**
   a) Sont dans l'obligation d'accomplir leurs tâches dans l'ordre ou leur(s) responsable(s) le demande ?
   b) Accumulent puis se débarrassent au gré des urgences
   c) Font un plan de travail et le respectent

2. **Vous est-il possible d'expliquer de façon précise à un collègue les différentes tâches que vous attendez de lui ?**
   a) Oui
   b) A peu près
   c) Non

3. **Vous n'avez pas terminé un travail dans les délais. Quelle est votre réaction ?**
   a) La panique s'empare de vous
   b) Vous mettez les « bouchées doubles » pour finir à tout prix
   c) Vous envisagez une autre solution

4. **Vous êtes absorbé(e) par un travail de réflexion. Le téléphone sonne et simultanément, un(e) collègue vient vous soumettre une urgence. Que faites-vous ?**
   a) Vous classez les urgences par ordre d'importance
   b) Vous tentez de tout traiter à la fois précipitamment
   c) Vous ne savez plus par où commencer

5. **Un(e) collègue ne vous a pas donné les éléments que vous aviez demandés, malgré vos rappels**
   a) D'une façon calme vous lui expliquez la situation critique dans laquelle vous allez vous trouver s'il (elle) ne fournit pas immédiatement ces éléments
   b) Vous faites le travail à sa place
   c) Vous faites avec ce que vous avez et vous prévenez que vous n'êtes pas responsable du manque

6. **Vous avez besoin de votre « calculette » (ou autre petit objet)**
   a) Vous savez où elle est
   b) vous la trouvez après un petit temps de recherche
   c) Fébrilement vous cherchez partout

7. **A la fin d'une journée de travail intensif**
   a) Vous avez fréquemment l'impression de ne pas avoir arrêté mais de ne rien avoir réalisé de concret
   b) Vous êtes plutôt satisfaite
   c) Il y a trop de journées chargées à votre avis

8. **Comment procédez-vous pour rédiger un compte rendu de réunion ?**
   a) Vous suivez l'ordre de vos notes
   b) Vous établissez un plan avant de démarrer
   c) Vous relisez vos notes difficilement

9. **On vous demande de réaliser un travail le plus tôt possible**
   a) Vous le laissez en attente si vous estimez que ce n'est pas important
   b) Vous le faites rapidement
   c) Vous informez de la date à laquelle vos pouvez le rendre

10. Vous partez en vacances et vous devez déléguer une partie de votre travail à un(e) collègue

a) Explications brèves car tout est organisé
b) Récapitulation de l'ensemble avec un minimum d'effort
c) Très difficile de récapituler toutes les activités

11. Votre bureau est

a) Impeccablement rangé
b) Rangé selon un ordre bien à vous
c) Plutôt en désordre

12. A propos des détails

a) Vous vous perdez dedans
b) Vous en tenez compte
c) Vous les considérez comme secondaire

13. Lorsque votre tâche nécessite l'utilisation d'outils

a) Vous les préparez avant de commencer
b) Vous vous rendez compte en cours de travail que vous en avez oublié
c) Vous ne les sortez qu'au fur et à mesure de vos besoins

14. Le matin

a) Vous êtes à l'heure
b) C'est la course
c) Vous êtes à peu près à l'heure

15. Votre principe c'est :

a) Organiser avant d'agir
b) Organiser et agir dans le même temps
c) Organiser comme vous pouvez, au dernier moment

16. Votre collaboration avec les autres

a) Vous coûte des efforts
b) Se passe bien car vous aimez bien
c) Ne vous pose aucun problème

17. Monsieur X vous demande d'effectuer un travail important. L'échéance de réalisation est la même que celle d'un autre travail, d'égale importance, demandé par Monsieur Y. Que faites-vous ?

a) Après mûre réflexion, vous exposez la situation à X et lui proposez une autre échéance (un peu plus tard)
b) Vous acceptez : il sera toujours temps d'aviser au dernier moment s'il est impossible de réaliser les deux dans les délais
c) Vous expliquez à X que votre planning est plein et qu'il doit aller voir Y afin que tous deux décident de l'ordre de priorité.

18. Le classement

a) Vous le faites au coup par coup et sans délai
b) Vous avez une chemise ou une bannette de classement dans laquelle vous collectez les documents afin de gérer cette opération une fois par jour ou par semaine
c) Vous n'avez jamais le temps de classer et vous recherchez les documents dont vous avez besoin

19. L'agenda

a) Indispensable pour s'organiser, d'ailleurs vous l'avez en permanence avec vous
b) Vous n'en avez pas besoin
c) Vous en avez un mais vous n'en est pas satisfait(e)

20. En moins de trois minutes, pouvez-vous décrire précisément toutes les tâches à accomplir le jour où vous reprendrez votre travail, après ce stage ?

a) Oui, pas de problème
b) Oui, avec un léger effort
c) C'est très difficile

DIAGNOSTIC

	a	b	c
1	2	1	3
2	3	2	1
3	1	2	3
4	3	2	1
5	3	2	1
6	3	2	1
7	2	3	1
8	2	3	1
9	1	2	3
10	3	2	1
11	3	2	1
12	1	3	2
13	3	1	2
14	3	1	2
15	2	3	1
16	1	2	3
17	3	1	2
18	2	3	1
19	3	1	2
20	3	2	1
TOTAL			

Plus de 55 points :
Vous savez ordonner les tâches, faire évoluer votre travail efficacement, traiter par importance et ce, sans heurter la susceptibilité de votre entourage.

De 45 à 54 points :
Avant de passer à la réalisation, vous consacrez du temps et de l'énergie pour élaborer un planning sans faille. Vous vous y tenez ensuite point par point. Pour optimiser votre sens de l'organisation, déjà très efficace, il vous faut penser à expliquer aux autres vos méthodes et vos buts. Ils pourront ainsi suivre et comprendre le déroulement des opérations.

De 36 à 44 points :
Méthode et intelligence dans votre façon de procéder. Mais vous avez la réputation d'être un peu « maniaque ». Vous vérifiez tout. Cela peut déséquilibrer votre organisation car il vous arrive de consacrer énormément de temps à des détails sans importance. Prenez une vue d'ensemble du travail à effectuer et après avoir déterminé l'angle d'attaque, demandez-vous systématiquement si vous n'êtes pas en train d'en faire trop. Essayez d'être plus détendu(e).

De 28 à 35 points :
Si on vous laisse agir comme vous l'entendez, tout va bien. Mais à partir du moment où vous devez rendre des comptes ou travailler en équipe, votre organisation laisse à désirer. Pour vous, l'action est prioritaire mais il faut aussi tenir compte des données extérieures. Pour mieux organiser votre travail, mobilisez votre logique et votre sens psychologique.

Moins de 28 points :
Votre point fort n'est pas le sens de l'organisation. Vous décidez au coup par coup, à l'inspiration. Vous n'acceptez pas les contraintes. Cela pose de gros problèmes lorsque vous travaillez en équipe ou sous les ordres de quelqu'un. Efforcez-vous à la discipline, à la vigilance, suivez des méthodes, vous serez plus efficace.

QUEL EST VOTRE CONCEPTION DU TEMPS : ÊTES VOUS MONOCHRONE OU POLYCHRONE ?

Répondez aux 10 questions. Chaque fois, il y a 2 options (A ou B) possibles. Choisissez celle qui vous correspond le plus.

	A	B
1. a) Aux rendez-vous, je suis ponctuel et j'aime que les autres le soient aussi. b) Être à l'heure ne doit pas être une obsession. On peut se permettre une marge de liberté autour de l'heure du rendez-vous.		
2. a) Quand quelqu'un a des problèmes personnels importants, il est bon qu'il puisse l'évoquer dans le cadre professionnel. Cela peut débloquer la situation. b) Il faut éviter dans le cadre professionnel de se mêler ou d'intervenir dans la vie privée des autres.		
3. a) Faire des projets personnels à long terme est sans intérêt. C'est difficilement réaliste. Tellement de choses peuvent arriver. b) Il faut avoir des objectifs dans la vie et des projets à long terme, car ils permettent de concrétiser ce que l'on veut ou où l'on veut aller.		
4. a) Dans une file d'attente, j'aime bien l'ordre : chacun à son tour pour être servi. b) Un attroupement sans ordre strict ne me dérange pas. Cela ressemble à la vie.		
5. a) J'aime être engagé dans plusieurs situations ou événements. J'aime faire plusieurs choses à la fois. b) Chaque chose à son heure. J'aime faire une seule chose à la fois.		
6. a) J'aime bien fixer des délais aux tâches. Tenir mes engagements. Avoir de la méthode, c'est très important. b) Il y a trop d'impondérables dans la vie. C'est difficile de savoir à l'avance combien de temps prendra telle rencontre, telle tâche. La vie est souvent imprévisible.		
7. a) Être à plusieurs dans le même lieu permet d'échanger et d'avoir une vie de groupe, de rechercher une synergie. b) Tout compte fait, j'aime mieux le travail clairement compartimenté. Chacun dans son bureau, on peut ainsi s'isoler. Pour les rencontres : il y a les réunions.		
8. a) Je laisse se prolonger une discussion si cela me plaît, même s'il y a autre chose à faire. Je ne vais pas interrompre un entretien agréable pour respecter un horaire établi. b) Une fois que l'essentiel est dit, il faut respecter l'horaire établi, et passer à la personne ou à la tâche suivante. On n'a pas le droit d'empiéter sur le temps des autres.		
9. a) Un plan une fois établi doit être fermement suivi. b) Il faut accepter les fluctuations et les modifications à un plan, même à la dernière minute.		
10. a) Je préfère les grandes villes anonymes ; chacun y est libre. b) Je préfère la vie au village où tout le monde se connaît.		

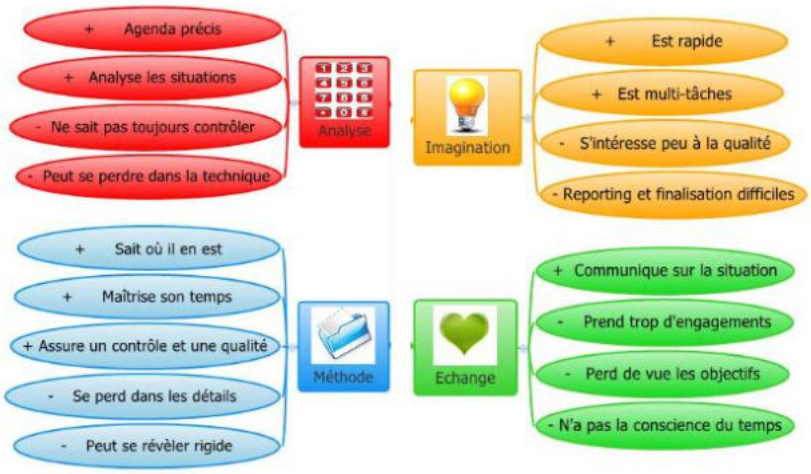
Reportez vos réponses sur cette feuille.

1.	Monochrone A	Polychrone B
2.	Monochrone B	Polychrone A
3.	Monochrone B	Polychrone A
4.	Monochrone A	Polychrone B
5.	Monochrone B	Polychrone A
6.	Monochrone A	Polychrone B
7.	Monochrone B	Polychrone A
8.	Monochrone B	Polychrone A
9.	Monochrone A	Polychrone B
10.	Monochrone A	Polychrone B
Total		

Selon l'anthropologue américain Edward Hall, les *cultures monochroniques* (un « seul temps » en grec) qui prévalent dans le monde occidental sont l'héritage de la révolution industrielle anglaise du XIXe siècle. Elles fonctionnent à partir d'une programmation de toutes les activités, d'une concentration sur chacune d'elles (« une chose à la fois ») et d'un code élaboré prescrivant l'exactitude et la stricte observance des horaires et des engagements qui en découlent. En effet, le temps est perçu de manière linéaire comme un ruban qui se déroule à mesure qu'on avance et que l'on peut décomposer. Chaque segment reçoit donc une affectation précise et est réservé à un projet parfaitement déterminé.

À l'opposé, les *cultures polychroniques* programment moins ou pas du tout. L'attention porte souvent sur des objets multiples ; les relations interpersonnelles et les interactions gardent le pas sur les plans établis. Dans un système polychronique, on fait souvent plusieurs choses à la fois ; les interruptions ou les changements sont fréquents et acceptés. (E. Hall, *Le langage silencieux*, Le Seuil, coll. « Points »).

MON MODE NATUREL DE FONCTIONNEMENT



Analyse

.....

.....

.....

Méthode

.....

.....

.....

Imagination

.....

.....

.....

.....

Échange

.....

.....

.....

MON BIORYTHME

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MES VOLEURS DE TEMPS

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MES PRINCIPAUX OBSTACLES

.....

.....

.....

.....

.....

IDENTIFICATION DE MON ACTIVITE

1. ETAT DES LIEUX

Faites une analyse critique d'une journée représentative
Notez le contenu d'une journée représentative de votre activité

Début	Activités – Tâches - Actions	Durée	Analyse

Analysez cette journée :

- Quelle semble être la « priorité » de ma journée ?
- En quoi chacune des activités est-elle « indispensable » ?
- A quel aspect de ma « mission » correspond-elle ?
- Ai-je choisi le meilleur moment pour l'effectuer ?
- Le temps passé est-il adapté ?
- Ou sont les « imprévus « ? les « pertes de temps » ?

2. QU'AVEZ-VOUS FAIT HIER ?

Vos activités + Temps passé ?	Moyens utilisés ?	Sujet de vos communications ?	Actions qui en sont découlées ?

Avez-vous fait votre travail ?

.....

.....

.....

3. CLASSER LES TACHES EN 5 CLASSES

Administratif

Rencontres hors de mon service : .....

Réunions, clients … : .....

Rencontres dans mon service :

Points collaborateurs : .....

Réunions équipe : .....

Travail directement productif :

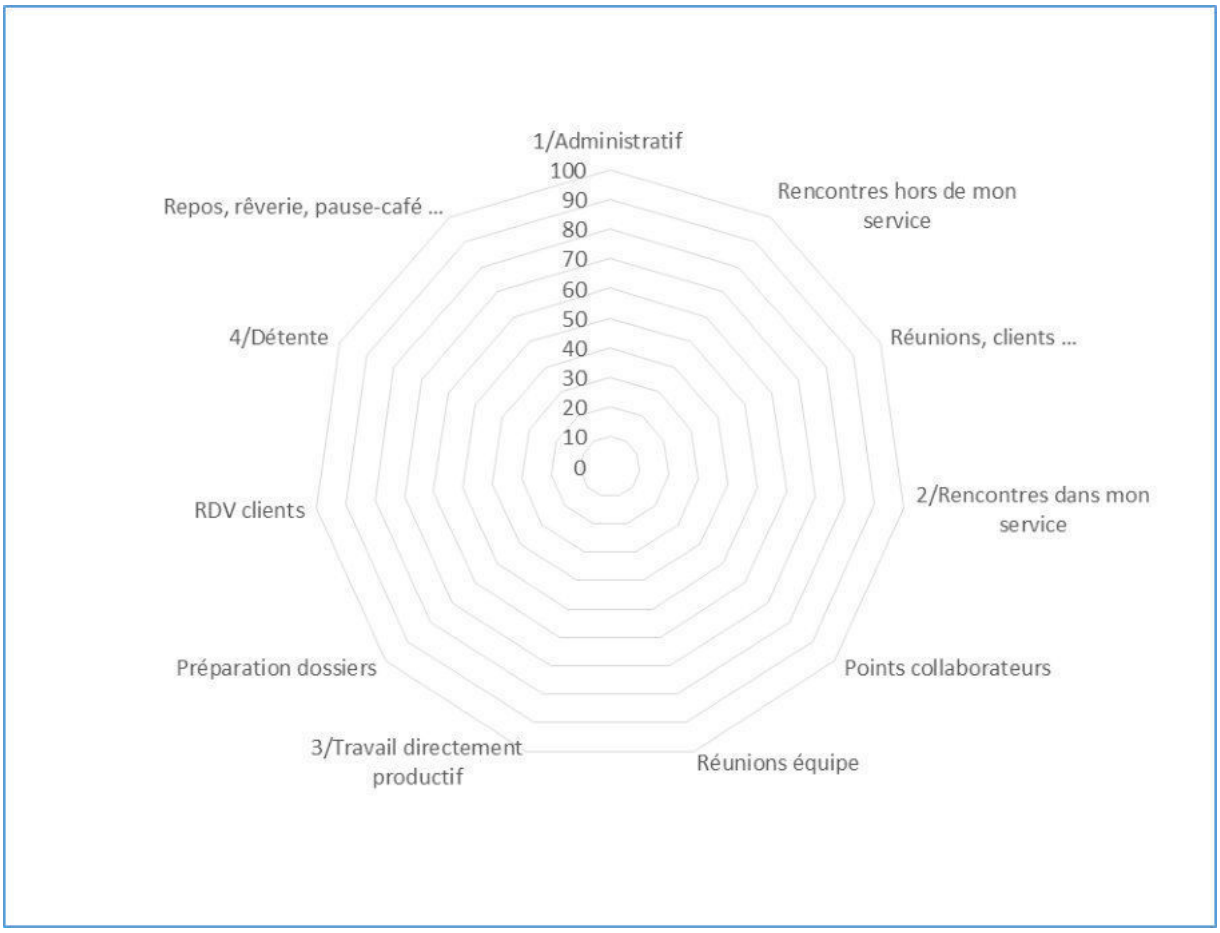
Préparation dossiers : .....

RDV clients : .....

Détente :

Repos, rêverie, pause-café … : .....

Cumuler les temps passés - Répartir en %



4. ETABLIR SA CARTE DE RESPONSABILITE

Responsabilité 6

Sous responsabilités

Responsabilité 1

Sous responsabilités

Responsabilité 2

Sous responsabilités

Fonction

Domaine professionnel

Responsabilité 5

Sous responsabilités

Responsabilité 4

Sous responsabilités

Responsabilité 3

Sous responsabilités

Responsabilités	**Plaisir**		**Compétence**	
	Niveau de plaisir	**Que puis-je faire pour augmenter mon plaisir ?**	**Niveau de compétence**	**Que puis-je faire pour augmenter ma compétence ?**
Responsabilité 1				
Responsabilité 2				
Responsabilité 3				
Responsabilité 4				
Responsabilité 5				
Responsabilité 6				

Repérez les 3 activités à faible rendement et qui vous prennent beaucoup de temps

.....

.....

.....

.....

Repérez les 3 activités à haut retour sur investissement

.....

.....

.....

.....

Comparez le temps que vous consacrez aux activités à faible rendement

.....

.....

.....

.....

.....

QU'EST-CE QUI EMPECHE OU LIMITE VOTRE ORGANISATION ACTUELLE ?

Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, soyez juste réaliste.
Il n'y a pas de jugement de valeur sur ce que vous faites.

.....

.....

.....

.....

.....

5. LES RECADRAGES NECESSAIRES

Connaissez-vous vos points forts et vos faiblesses ?

- **POINTS FORTS :**

.....

.....

.....

- **POINTS DE FAIBLESSE :**

.....

.....

.....

En fonctions de vos points forts et points de faiblesse, quels sont les changements que vous souhaitez apporter à votre gestion du temps ?

- **Changements INTERNES (qui dépendent uniquement de vous)**

.....

.....

.....

- **Changements EXTERNES (qui vont impliquer les autres et votre environnement)**

.....

.....

.....

COMMENT REORGANISER LA CONSOMMATION DE SON TEMPS ?

RECENSER SES PRIORITES

- L'URGENT est ce qui nécessite une action immédiate (sinon il deviendra inutile d'agir)
  - TRES URGENT = aujourd'hui
  - URGENT = semaine
  - PAS URGENT = n'importe quand

- L'IMPORTANT est ce qui correspond aux objectifs de ma fonction et qui me concerne directement (non délégables)
  - Un problème se posera si la tâche n'est pas accomplie : lequel ?

URGENT et IMORTANT Coefficient **100** 60 % de mon temps = environ 4 h Ne supportez **aucun changement** !	**NON URGENT IMPORTANT** Coefficient **50** 20 % de son temps = environ 1h30 Possibilité de **Reporter** ou **Déplacer**
URGENT « peu important » Coefficient **10** 15 % de son temps = moins d'1 h Peut être **délégué**	**NON URGENT, PEU IMPORTANT** Coefficient **1** 5 % de son temps Osez dire **NON**

LES DEGRES DE PRIORITE

Affectez à chacune de vos actions un coefficient
Traitez d'abord les 100 puis les 50 en les fractionnant, puis les 10 …et les 1
Utilisez le tableau page suivante.

PRIORITE DE MA JOURNEE

	Activités	**Degré de priorité**	**Durée d'exécution**
Urgent et Important « C'est à moi de le faire maintenant ! »			
Important et Non Urgent « A quel moment le faire ? Combien de temps y consacrer ? »			
Urgent et peu important «…Que ce soit moi qui le fasse ? »			
Peu urgent et Peu important « …que ce soit fait par moi et maintenant ? »			

C = A conserver
D = A déléguer
S = A supprimer

Mettre ses tâches quantifiées en %

LES OUTILS EXISTANTS

UTILISER EFFICACEMENT SES OUTILS DE TRAVAIL

Agendas (tous types), téléphone, messagerie, répondeur, ordinateur, mémos, post-it, cahier (liaison, notes perso) tableau de bord, documents, moyens de classement, rangements, mobilier de bureau….

Les outils dont je dispose	Utilisation actuelle Avantages, inconvénients, manques	Utilisation plus efficace

L'AGENDA

Évaluez-vous en remplissant le tableau ci-dessous

Je le fais…	Presque	Toujours	Parfois	Jamais
Je consulte mon agenda régulièrement au cours de la journée				
Je n'utilise pas en même temps un agenda papier et un agenda électronique				
J'évite les annotations pour faire ressortir les créneaux non occupés				
Je note les informations pratiques relatives au RDV				
Je note un début et une fin de RDV				
J'écris au crayon à papier				
Je note mes activités quotidiennes à accomplir sur des fiches et réserve l'agenda pour les RDV				
Je le réserve du temps personnel				
Je ménage des marges confortables entre les différentes occupations pour prévenir les imprévus et dérapages				
Je sauvegarde les informations				

Il ne doit pas être utilisé pour lister le travail du jour mais pour réserver d'avance ses heures.

1. Noter les actions prévues en regard des tranches horaires (réunions, rendez-vous, trajets, appels téléphoniques).
2. Inscrire le temps qu'on se réserve à soi-même (travail nécessitant calme, isolement et concentration par exemple).
3. Noter également dans le calendrier annuel tout ce qui prend une journée au minimum (stages, salons, vacances, voyages d'études, échéances particulières).
4. Indiquer la dominante du jour, sous la date.
5. Répertorier (à la fin de l'agenda) les noms et numéros de téléphone principaux.
6. Un seul agenda (vie professionnelle et vie personnelle) permet d'éviter oublis et regroupements.
7. Utiliser un crayon à papier (rectifications fréquentes).
8. A tenir soi-même et à garder en permanence sur soi.
9. Consulter fréquemment l'agenda pour visualiser la semaine, le mois, l'année.

PREPARATION D'UNE JOURNEE

1. Prendre une vue d'ensemble	Lister les activités de la journée (tél, courrier, photocopies, classement, RV, réunions…)
2. Définir les priorités	Hiérarchiser les activités (numéros) Discerner la priorité exclusive de la journée qui la validera à 80 %.
3. Préciser les objectifs	Raccorder chaque activité à un objectif à atteindre (ex : classer tous les documents en attente).
4. Bloquer le temps de préparation	Commencer la préparation de sa journée la veille au soir (10 mn). Préparer les documents nécessaires. Vérifier la disponibilité des dossiers ou autres Prévoir l'heure à laquelle arrêter sa journée en cours pour en faire le bilan
5. Construire le plan d'action	Répartir les activités sur le matin et l'après-midi. Estimer et/ou limiter les durées de chaque activité. Prévoir une chronologie souhaitable du matin au soir.
6. Prévoir les ajustements	Vérifier que la totalité des activités ne dépasse pas 70 %. Garder 30 % de marge pour l'imprévu. Savoir d'avance ce qui peut être ajouté sur les temps « creux » ou les temps de transport. Savoir d'avance quelles activités on peut sacrifier (reporter) si « la machine s'affole ». Garder du temps pour un bilan partiel à mi-journée. Garder du temps pour les repas et les pauses
7. Informer et coordonner	Prévenir son entourage des priorités et des plages de temps bloquées (ex : 10 mn le matin pour faire le point avec son chef).

LE PLAN DE JOURNEE

Il permet de maîtriser le déroulement d'une journée en harmonisant ordre, durée et variété des activités.

1. Noter dans la colonne prévue à cet effet tous les **RENDEZ-VOUS** pour la journée.
2. Remplir la case **FAIRE** : tout ce qui, au cours du tri des mémos et du courrier du jour, débouche sur une action.
3. Inscrire dans la case **TELEPHONER** les noms, numéros et sujets à traiter.
4. Inscrire dans la case **ECRIRE** le nom du destinataire et le sujet à traiter.
5. Remplir la case **PRIORITE** quand tout est noté.
6. Garder ce plan sous les yeux toute la journée et le consulter souvent.
7. Inscrire dans la case **IMPREVUS** toute action nouvelle qui se sera présentée au cours de la journée.
8. « Coller » les numéros remplis en cours de journée, à traiter avant le soir même.
9. Barrer en cochant chaque tâche faite.
10. Faire ressortir le soir même (encadré) ce qui n'aura pas été fait. Se reporter sur le plan du lendemain ou à une nouvelle échéance (mémo).

PLAN DE JOURNEE DU…

RENDEZ-VOUS		FAIRE	DUREE	IMPREVUS
8.00				
8.30				
9.00				
9.30				
10.00				
10.30				
11.00				
11.30				
12.00				
12.30				
13.00				
13.30				
14.00				
14.30				
15.00				
15.30				
16.00				
16.30				
17.00				
17.30				
18.00				
18.30				
19.00				
19.30				

TELEPHONER		ECRIRE	
A QUI	QUOI	A QUI	QUOI

LE PLAN DE JOURNEE APRES UNE ABSENCE

1. Prendre connaissance de l'ensemble des documents et messages, trier et décider.

- A faire aujourd'hui → Dans quel ordre ?
  → Combien de temps ?
  → Qu'est-ce qui peut être regroupé ?
- A faire pour le…
- A classer
- Téléphoner
- A faire préciser (date)
- Vérifier les prévisions du jour de son responsable ou des personnes avec qui on travaille

2. Revoir le plan de journée antérieur

- Qu'est-ce que je maintiens ?
- Qu'est-ce que j'ai ajouté ?
- Qu'est-ce que je retire ? Je reporte quand ?
- La priorité absolue du jour reste-t-elle la même ?

3. Faites préciser aux demandeurs :

- Date et/ou heure d'échéance

4. Informer, si besoin est, de l'organisation de votre journée.

LES MEMOS

1. A remplir en cours de journée pendant l'action ou la réflexion.
2. Noter idées ou tâches à faire ou informations pour projets.
3. Apposer sur chaque mémo la date d'utilisation.
4. Limiter le nombre d'endroits ou les stocker. Dans la mesure du possible choisir toujours le même emplacement (chemise, corbeille, bloc, tiroir, tableau…)
5. Les ventiler dans le mémoplan en fin de journée.
6. Regrouper à la fin du mémoplan tous les mémos échéancés au delà du mois courant pour les ventiler au début du mois suivant.
7. Recopier en clair les mémos peu lisibles.
8. Si un mémo indique une échéance ultime, il peut entraîner la création d'un autre mémo de première échéance au moment de la ventilation de fin de journée.
9. Noter une seule idée ou tâche à faire ou information par mémo.
10. Noter chaque idée sur un mémo dès qu'elle traverse la tête (en 20 secondes on peut l'avoir perdue.
11. Mettre à portée de la main et dans certains endroits stratégiques le « bloc-mémo ».
12. Utiliser les mémos comme papier à lettres pour communications brèves et rapides (messages, bordereaux d'envois, instructions).

LE MEMOPLAN

Système de rappel pour éviter les outils ou les surcharges.

1. Reporter en fin de journée chaque mémo ou papier ne correspondant pas à une action du jour.
2. Signaler tout document par un mémo et laisser le document rangé, ailleurs, en attente.
3. Insérer également toute la marche à suivre ultérieure.
4. Sortir de la section correspondante, chaque jour, les mémos à date à partir desquels on va se préparer à agir.
5. Changer la date sans réécrire le mémo pour les reports puis, réinsérer dans la section correspondant à la nouvelle échéance.
6. Au-delà d'un mois, on reporte dans la section + qui est vidée et reventilée régulièrement et au plus tard au début de chaque mois.
7. Garder le mémoplan dans le lieu où l'on construit son plan de journée.
8. L'ouvrir la veille au soir (pour plus de prudence).
9. Alimenter le mémoplan par plusieurs personnes éventuellement (travail en commun).
10. Adapter la structure à la nature de l'activité.

LES CORBEILLES

Arrivée	Reçoit tous les messages, revues, courriers qui arrivent. Première chose à faire après une absence : vider cette corbeille.
A faire	En classant par ordre d'exécution (les urgences sur le dessus et annotées en rouge par exemple).
A classer	En fin de journée, de semaine ou de mois, selon les besoins.
A transmettre	Documents à transmettre, éventuellement annotés (ou explications verbales).
A lire	Tout ce qu'il faudra lire à un certain moment (revues, journaux, comptes rendus de réunions, notes internes…).
Projets en cours	Pour ne pas les mélanger avec les autres documents tant qu'ils ne sont pas finis de traiter.
Départ	Tout ce qui doit partir au courrier.

MAITRISER LES FONCTIONNALITES DE VOTRE ORDINATEUR

1. Paramétrez votre messagerie
2. Optez pour les raccourcis
3. Préférez les insertions automatiques
4. Donnez à vos documents des titres significatifs
5. Maitrisez les fonctions de l'explorateur et de l'archiveur
6. Créez autant de dossiers et sous-dossiers que nécessaire
7. Jouez la carte de la sécurité
8. Perfectionnez vous en dactylographie

APPRENEZ A CLASSER

Quelques conseils :

- ✓ **Votre classement doit obéir aux trois principes suivants :**
  - Une place pour chaque document et chaque document à sa place
  - Un classement ne doit rien à la mémoire mais tout à la logique
  - Un document mal classé est considéré comme un document perdu
- ✓ **Dotez vous d'un classement personnalisé, il doit avoir les trois qualités suivantes :**
  - Une terminologie précise pour une manipulation infaillible
  - Une classification évolutive avec des rubriques auxquelles on pourrait rajouter des sous rubriques
  - Une exploitation économique
- ✓ **Calquez votre classement sur celui d'un collègue organisé :**
  - Si vous ne savez pas comment organiser votre classement, demandez à un collègue qui l'aura probablement déjà fait
- ✓ **Notez sur les documents la date de leur élimination possible :**
  - Jetez tout papier porteur d'une date dépassée
  - Inscrivez sur vos dossiers de travail leurs dates d'élimination possible
  - Classez-les provisoirement dans une grande corbeille
  - **Classez au fur et à mesure :** C'est le seul moyen efficace pour ne plus entasser
- ✓ **Ne laissez pas les corbeilles pleines, elles donnent l'illusion du classement :**
  - N'y rangez que les documents sur lesquels vous travaillez
  - N'oubliez pas de les jeter ou les classer une foi le travail terminé
- ✓ **Supprimez tous les classements sauvages pour tout document important :**
  - Chemises « fourre-tout », tiroirs « papivores » ne doivent pas devenir des greniers pour les dossiers importants
- ✓ **Ne manipulez pas un document plus de trois fois**
  - Imposez vous de prendre une décision : le classer, le jeter, le transmettre
- ✓ **Créez de grosses catégories :**
  - Vous préférez passer 5 mn à « fouiller » un gros classeur et être sur d'y trouver le document plutôt que de le pourchasser dans de multiples petits dossiers, sans savoir dans lequel il est rangé ?
- ✓ **Eliminer dans votre bureau ce qui ne concerne pas la tâche et laissez le propre systématiquement tous les soirs :**
  - Partez en laissant votre bureau dégagé pour garder l'esprit tranquille. Considérez cette discipline comme incontournable.

SE DOTER D'UN ENVIRONNEMENT EFFICIENT

- **Ergonomie du poste de travail :** fauteuil adapté, bureau fonctionnel, éclairage, posture…

  Ce que je peux améliorer :

  .....

  .....

  .....

  .....

  .....

- **Disposition des lieux :** sentiment de sécurité pour travailler, accueil favorisé, possibilité de s'isoler..

  Ce que je peux modifier :

  .....

  .....

  .....

  .....

  .....

- **Déplacement de certains postes bruyants :** photocopieuse, fax, coin café…

  Ce que je peux obtenir :

  .....

  .....

  .....

  .....

  .....

LES DIFFICULTES A CONTRER

IDENTIFIER LES « CHRONOPHAGES »

Pertes de temps possible	J'en suis à l'origine	Venant des autres
Objectifs imprécis		
Priorités mal identifiées		
Précipitation, impatience		
Mauvais système de classement		
Environnement inefficace		
Recherche de documents indispensables à l'action		
Interruptions téléphoniques		
Gestion du courrier électronique ou non		
Visiteurs non annoncés		
Information incomplète ou tardive		
Trop d'infos		
Distraction bruits divers		
Réunions ou entretiens trop longs		
Préparation insuffisante des réunions, des entretiens		
Bavardages privés		
Temps d'attente		
Délégations insuffisantes		
Contrôle insuffisant des délégations		
Manque de coordination et de travail d'équipe		
Autre…		

Les chronophages dans mon activité	*Comment puis-je les limiter ?*
Venant de Moi	– **Prendre conscience** – **Dire STOP** – **Modifier d'abord 1 seul « chronophage »** : celui qui est le plus efficient
Venant des Autres	– **Informer** – **Expliquer** – **Rechercher ensemble des solutions « gagnant-gagnant »**
Les imprévus	– **Identifier** : Quoi ? Avec qui ? Temps passé ? – **Recadrer** : correspond ou non à ma mission ……..je prends ou je laisse – **Si je prends** : que dois-je déplacer ou reporter ?

GESTION DU CHANGEMENT ET DES IMPREVUS

1. QU'EST-CE QU'UN IMPREVU OU UNE URGENCE ?

IMPREVU : qui arrive sans qu'on l'ait prévu

URGENCE : situation devant être réglé sans délai

Il existe **3 catégories d'imprévus** :

- **Les imprévus imprévisibles**. Nous n'avons aucun contrôle sur eux. Acceptez les sereinement d'autant qu'ils ne représentent que 1 % des imprévus auxquels vous risquez d'être confronté un jour
- **Les imprévus prévisibles venant des autres** : tels qu'une tâche déléguée à la dernière minute, un mandat qui dort sur un bureau, un conflit interprofessionnel entre deux employés dans lequel il faut intervenir…ces imprévus représentent 90 % des situations que les gens disent subir « c'est la faute des autres ».
- **Les imprévus prévisibles venant de nous** : « je ne planifie pas ma journée » « j'exécute les tâches au fur et à mesure » « j'attends la dernière minute avant de démarrer un projet complexe » « je permets aux autres de dire NON à tout moment »

2. COMMENT REAGIR AUX IMPREVUS ET AUX URGENCES ?

- Calmement
- Faites comprendre à l'autre que ce n'est pas le moment
- Si la situation est urgente, concentrez votre attention à régler le problème plutôt qu'à le décrier
- Ne laissez pas des conflits s'envenimer

3. COMMENT PREVENIR LES IMPREVUS ET LES URGENCES ?

- Si les urgences viennent des autres, le refus de les subir doit venir de vous !
- Mieux vaut prévenir qu'être prévenu
- Rapprochez vous des personnes qui vous respectent et éloignez vous des autres !

4. REFUSER LES GRENOUILLES !

Les « grenouilles » sont toues les activités que l'on accepte de prendre en charge alors qu'elles ne correspondent pas directement à sa mission

Elles peuvent être occasionnées par le contexte du travail mais aussi par sa propre personnalité (ex : difficulté à dire NON, envie de tout savoir, conception personnelle du service client…)

Pour les limiter voir les refuser :

1. Se poser la question avant d'agir : « de quoi s'agit-il ? est-ce à moi de m'en occuper ?... »
2. Se rappeler ses priorités
3. Chercher d'autres solutions :
    a. **Renvoi** à la personne concernée « que pensez-vous pouvoir faire ? »
    b. **Recherche de nouvelle organisation** avec le responsable
    c. **Délégation**, report, déplacement, annulation…

Vos applications personnelles			
A quel propos ?	Quand ?	Avec qui ?	Comment ?

SAVOIR DIRE NON

Dire oui à tout, tout de suite, est le contraire d'une bonne organisation. Accepter des engagements que l'on ne peut honorer (planning trop serré) va poser de gros problèmes dans votre gestion du temps et dans celle des demandeurs. Il va falloir les résoudre dans l'urgence, le stress et la mauvaise humeur. Dire non est constructif quand on peut dire « au nom de quoi » on refuse. Il faut savoir expliquer ses priorités. Cela suppose que l'on ose s'affirmer sans agresser et sans se soumettre. Il peut être utile d'acquérir une méthodologie d'affirmation de soi (stage).

- **Expliquez** pourquoi vous devez dire non
- Sachez **faire comprendre** que vous refusez la demande faite (et non la personne !)
- **Proposez une solution**

POUR DIRE NON EN DOUCEUR UTILISEZ LE DESC

- **D comme Décrire**
  Commencez par décrire la situation problématique telle qu'elle se présente. Exposez les faits, les comportements critiquables à votre égard (si besoin est).
  Utilisez des termes aussi précis et objectifs que possible.
  Ex : J'ai bien compris que vous souhaitiez me parler du dossier Dupont mais je suis en entretien avec un client.
- **E comme Exprimer**
  Faites part à votre interlocuteur de vos sentiments, préoccupations, désaccords ou critiques que cette situation vous inspire.
  Ex : Je suis désolé(e) de ne pouvoir vous répondre tout de suite.
- **S comme Solution**
  Proposez à votre interlocuteur une modification réaliste de la solution (un « oui reporté » à la place d'un « oui immédiat » par exemple), propre à faire cesser votre désagrément tout en ayant des chances de rester positif pour le demandeur.
  Ex : Je préfèrerais vous rappeler dans une heure ou ce soir après 17 heures.
- **C comme Conséquences**
  Intéressez votre interlocuteur à la solution de rechange que vous proposez en argumentant sur les conséquences possibles avantageuses qui en découleront pour lui s'il accepte et contribue.
  Ex : Je serais alors plus disponible et nous pourrons nous concentrer sur le dossier avec plus d'efficacité.

Vos applications personnelles		
A qui ?	*Pourquoi ?*	*Quelle solution ?*

COMMUNICATION CONSTRUCTIVE

1. Écoute active
2. Maitrise de ses réactions
3. Demande de précisions (quoi, quand, combien, pourquoi)
4. Discussion et argumentation (si nécessaire)
5. Terrain d'entente

LES REGLES D'UNE BONNE COMMUNICATION

- Volonté d'aboutir ensemble : esprit d'équipe + entraide + coopération + compromis.
- Concentration sur le problème à résoudre avec un intérêt commun plutôt que de focaliser sur les personnes.
- Croire que toute situation ou problème à forcément une réponse, une solution (ou plusieurs).
- Penser positif et constructif.
- Être précis, concret, descriptif mais concis.
- Pratiquer l'écoute active (poser des questions).
- Parler solutions plutôt que problèmes.
- Rester mesuré dans ses propos (intonations et gestuelle).
- Écouter avant de répondre ou d'agir (concentrer son attention sur l'interlocuteur plutôt que sur soi-même).
- S'assurer qu'on a bien compris (reformuler).
- S'assurer que l'interlocuteur a bien compris (être attentif à ses réactions, expressions).
- Exprimer son ressenti plutôt qu'un jugement de valeur (en cas de conflit, désaccord…)

LES ERREURS DE COMMUNICATION A NE PAS COMMETTRE

- Ton accusateur, agressif, revendicateur, donneur de leçon, de reproche, de fatalisme, de défaite, d'échec.
- Communication d'assisté(e), d'étonné(e), de dépassé(e) par les évènements.
- Communication passive, d'indifférence, de retrait.
- Communication ironique (alors que l'humour fait souvent baisser la pression), cynique, insidieuse.
- Communication de sensiblerie, de chantage émotionnel.

LANGAGE POSITIF ET ATTITUDE POSITIVE

- Offrir le « verre à moitié plein » plutôt que le « verre à moitié vide »
- Avoir un langage adapté à son interlocuteur
- Faire des concessions pour que l'autre en fasse
- Maîtriser ses émotions afin de ne pas perdre de vue l'objectif à atteindre

Comment pourriez-vous le dire autrement ?

Au lieu de dire :	Il vaut mieux dire :
Je n'ai que peu de connaissances en la matière.	
Il n'y a pas de danger.	
Ce n'est pas cher.	
Le produit X n'est plus disponible.	
Ce produit est sans concurrence	

La façon de dire est aussi importante que ce que l'on dit

LES 'REMEDES'

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

1) *Appliquer le principe du :* « Faites-le tout de suite !!! »

Ex : quand vous prenez un document dans une corbeille ….quelle action immédiate ?

- Traite tout de suite jusqu'au bout
- Planifier dans l'agenda
- Déléguer tout de suite
- Classer, archiver
- Jeter

Ex : Quand une personne vous sollicite ?

……

……

……

……

Ex : Quand vous ouvrez un mail ?

……

……

……

……

Ex : …….

……

……

……

……

2) Des réflexes utiles

FAIRE LE POINT !

……

……

NOTER SES IDEES

……

……

……

REGROUPER LES TACHES REPETITIVES

.....

.....

.....

RATIONALISER LES DEPLACEMENTS

.....

.....

.....

UTILISER DES « MOMENTS CREUX »

.....

.....

.....

3) <u>VOS conseils !</u>

PRÉVOIR TOUJOURS PLUS DE TEMPS QUE NÉCESSAIRE !!!

.....

.....

.....

LIMITER LES INTERRUPTIONS

.....

.....

.....

.....

.....

TENIR COMPTE DES RYTHMES BIOLOGIQUES

.....

.....

.....

.....

.....

LA BONNE GESTION DE L'INFORMATION

CADRER LES COMMUNICATIONS : (entretiens, téléphone, réunions, conversations personnalisées…)

- Définir au plus tôt **l'objectif**
- Limiter la durée
- Rester dans **le cadre**
- Reformuler (ou faites reformuler) pour progresser
- Faites des synthèses
- Se rappeler **ses priorités**

Quelles communications ?	*Avec qui ?*	*Quand ?*	*Comment faire ?*

ANTICIPER - « Prendre une longueur d'avance »

Tableau de bord / moyen terme ou long terme		
Activités prévisibles	*Dates butoir*	*Quelle organisation rétroactive envisager ? (préparer, prévenir, déplacer…)*
Activités ponctuelles (statistiques, inventaires…)		
Réunions planifiées		
Rendez-vous programmés		
Entretiens annuels		
Projets (à préparer, à remettre…)		
Dossiers (à remettre…)		
Formations		
Congés prévus		

TABLEAU DE BORD « RETRO-ACTIF » (par semaine/par mois)

Activités « rétro-actives » : que je dois anticiper et intégrer à ma planification

Actions à réaliser	Dates butoir

POUR CONCLURE

LES ATTITUDES A ADOPTER POUR ANTICIPER ET AGIR

LA CURIOSITE

- Se renseigner à fond et en permanence sur son propre travail, celui de son responsable et sur tous les changements qui interviennent dans l'entreprise, à quelque niveau que ce soit.
- Lire (même rapidement) tous les documents qui circulent et éventuellement les annoter, « stabiler » et trier.
- Poser beaucoup de questions (méthodes de travail, qui fait quoi…).

L'OBSERVATION

- Observer son responsable, ses collègues pour bien appréhender leur comportement et comprendre leur mode de fonctionnement.
- S'imprégner de l'environnement en général : l'aptitude à la collaboration s'acquiert avec l'expérience, l'observation, la patience, la diplomatie. Pour que deux personnes puissent collaborer, il faut qu'elles soient «complices », c'est-à-dire qu'elles se comprennent vite.

L'ORGANISATION

- Tenir à jour tous les tableaux de bord utiles pour la prise rapide de décisions : planning, graphiques, tableaux statistiques, récapitulation de dossier.
- Confrontation régulière de l'agenda avec celui du responsable.
- Ranger le courrier par ordre d'urgence de sorte que le responsable ne trouve pas la lettre extrêmement urgente sous une pile de plis moins importants.
- Prendre des rendez-vous sous réserve si le responsable est appelé à en prendre par ailleurs. Noter toujours le nom de l'interlocuteur, l'adresse et le numéro de téléphone.
- Ne pas prendre de rendez-vous (dans la mesure du possible) immédiatement après un retour de vacances ou une absence prolongée .

LA COMMUNICATION

- Oser parler de ce qui ne va pas est préférable à se taire et supposer. Parler permet de trouver des solutions.
- Faire le point régulièrement avec le responsable (tâches à effectuer, modifications éventuelles, informations réciproques ayant une incidence sur l'efficacité professionnelle…).
- Trouver avec son responsable des moyens pour s'informer de l'état d'avancement des travaux et des réponses faites (ex : cahier sur lequel figureront questions et réponses, chemise « navette » dans laquelle sera consigné ce qui est à faire, ce qui est fait…).
- Eviter les phrases du type : « Vous ne me l'avez pas dit », « Je ne sais pas », « Je ne suis pas au courant ». Préférer : « Je vais étudier la question », « Je vais m'informer ».

Pierre – Gravier - Sable

Un jour, un vieux professeur de l'École nationale d'administration publique (ENAP) fut engagé pour donner une formation sur la planification efficace de son temps à un groupe d'une quinzaine de dirigeants de grosses compagnies nord-américaines. Ce cours constituait l'un des cinq ateliers de leur journée de formation. Le vieux professeur n'avait donc qu'une heure pour "passer sa matière ".

Debout, devant ce groupe d'élite (qui était prêt à noter tout ce que l'expert allait enseigner), le vieux professeur les regarda un par un, lentement, puis leur dit: "Nous allons réaliser une expérience".

De dessous la table qui le séparait de ses élèves, il sortit un immense pot de verre de plus de 4 litres qu'il posa délicatement en face de lui.
Il sortit ensuite une douzaine de cailloux a peu près gros comme des balles de tennis et les plaça délicatement, un par un, dans le grand pot.
Lorsque le pot fut rempli jusqu'au bord et qu'il fut impossible d'y ajouter un caillou de plus, il leva lentement les yeux vers ses élèves et leur demanda:
"Est-ce que ce pot est plein?".
Tous répondirent: "Oui".

Il attendit quelques secondes et ajouta: "Vraiment?".

Alors, il se pencha de nouveau et sortit de sous la table un récipient rempli de gravier.
Avec minutie, il versa ce gravier sur les gros cailloux puis brassa légèrement le pot.
Les morceaux de gravier s'infiltrèrent entre les cailloux... jusqu'au fond du pot.

Le vieux professeur leva à nouveau les yeux vers son auditoire et redemanda:
"Est-ce que ce pot est plein?".
Cette fois, ses brillants élèves commençaient à comprendre son manège.
L'un d'eux répondît: "Probablement pas!".

"Bien!", répondit le vieux professeur.
Il se pencha de nouveau et cette fois, sortit de sous la table une chaudière de sable.
Avec attention, il versa le sable dans le pot. Le sable alla remplir les espaces entre les gros cailloux et le gravier.
Encore une fois, il demanda:
"Est-ce que ce pot est plein?".

Cette fois, sans hésiter et en choeur, les brillants élèves répondirent:
"Non!".
"Bien!", répondit le vieux professeur.
Et comme s'y attendaient ses prestigieux élèves, il prit le pichet d'eau qui était sur la table et remplit le pot jusqu'a ras bord.

Le vieux professeur leva alors les yeux vers son groupe et demanda:
"Quelle grande vérité nous démontre cette expérience?"
Le plus audacieux des élèves, songeant au sujet de ce cours, répondit:
"Cela démontre que même lorsque l'on croit que notre agenda est complètement rempli, si on le veut vraiment, on peut y ajouter plus de rendez-vous, plus de choses à faire".
"Non", répondit le vieux professeur. "Ce n'est pas cela. La grande vérité que nous démontre cette expérience est la suivante: si on ne met pas les gros cailloux en premier dans le pot, on ne pourra jamais les faire entrer tous ensuite".

Il y eut un profond silence, chacun prenant conscience de l'évidence de ces propos.
Le vieux professeur leur dit alors:
"Quels sont les gros cailloux dans votre vie
Votre santé? Votre famille? Vos ami(e)s? Réaliser vos rêves? Faire ce que vous aimez? Apprendre? Défendre une cause? Vous relaxer? Prendre le temps? Ou... toute autre chose?
Ce qu'il faut retenir, c'est l'importance de mettre ses GROS CAILLOUX en premier dans sa vie. Si on donne priorité aux peccadilles (le gravier, le sable), on n'aura plus suffisamment de temps précieux à consacrer aux éléments importants de sa vie.
Alors, n'oubliez pas de vous poser à vous-même la question:
«Quels sont les GROS CAILLOUX dans ma vie?»
Ensuite, mettez-les en premier dans votre pot (vie)."

D'un geste amical de la main, le vieux professeur salua son auditoire et lentement quitta la salle

MON PLAN D'ACTION PERSONNEL

ACTIIONS A MENER	QUAND	COMMENT	INDICATEUR D'ATTEINTE	DATE D'ECHEANCE