Conforama

Formation Gestion du temps

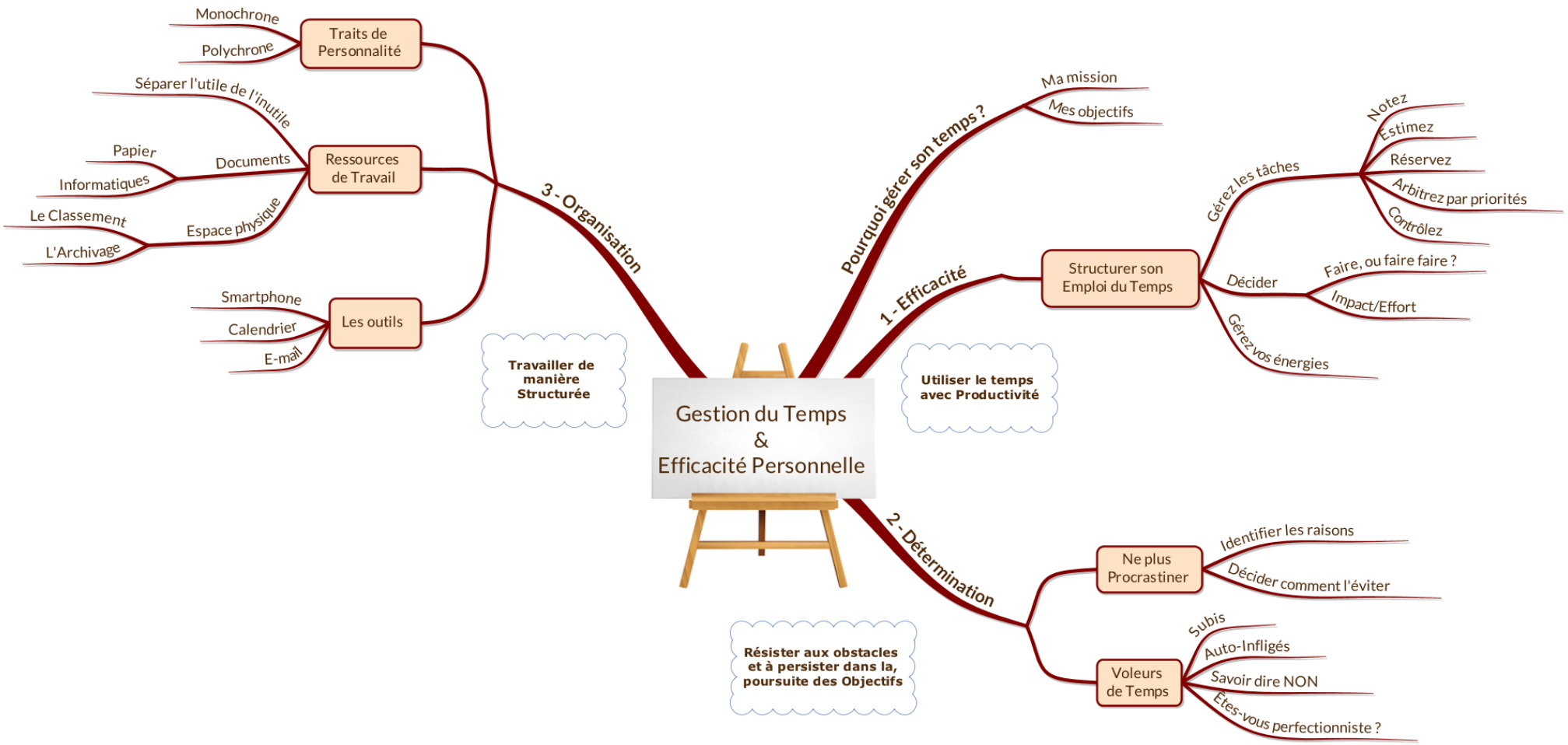
Préalables

1. Questionnaire individuel
2. Autodiagnostic gestion du temps

Préparation

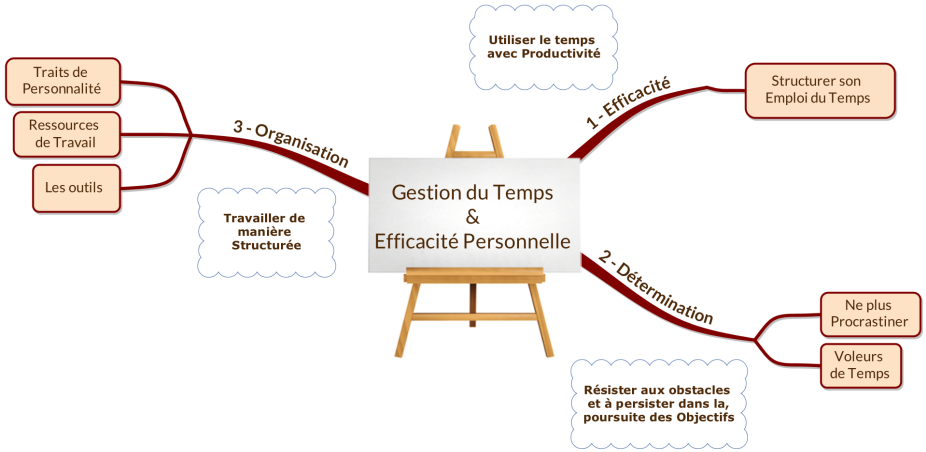
- Faire slides de résumé des questionnaires
- Voir check list matériel (permanent et consommables)

Contenu



Copyright Learning By Doing

Déroulement de la journée de formation

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
9h00	20	Introduction	    	A – Présentez-vous et présentez les objectifs pédagogiques B – Remercier d'avoir répondu au questionnaire et présenter les attentes des participants ainsi que leurs difficultés à gérer leur temps  C – Dessiner le cœur la carte mentale (c'est le programme de la formation) et expliquez les modalités d'apprentissage *(vous allez travailler d'abord sur des exercices fictifs, puis sur vos propres activités et sur vos propres emplois du temps, et à la fin de la formation vous aurez rédigé un plan d'action personnel)* E – Règles de vie « Accord de Coresponsabilité » : • Téléphone éteint (on ne peut pas faire 2 choses en même temps – Monochrone vs Polychrone – écrire sur carte mentale) • Pas d'ordinateur • Participation active • Prise de parole : 1 seule personne à la fois • Convivialité • Pas de jugement (que des remarques positives) • Humour permis • Les pauses sont des vraies pauses	D – Présentent le collègue à leur droite (présentation croisée): prénom, nom, fonction, site, éventuels commentaires suer les attentes et les difficultés (surtout ceux qui n'ont pas répondu au questionnaire) F – Donnent leur accord et proposent d'autres règles, éventuellement

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				G – Afficher sur un paper-board : fiche attentes + fiche difficultés + fiche horaires et règles de vie H – Distribuer fiches de prise de notes Verte (je fais bien et je dois continuer Jaune (j'ai appris de nouveau dans cette formation) Rouge (arrêter de faire) I – Dire que : • Un document résumant les concepts appris leur sera envoyé par mail, pendant la formation il suffit qu'ils prennent des notes sur les 3 feuilles. • À la fin de la journée, leurs notes devront leur permettre de rédiger un plan d'action personnel.	
9h20	15	1 Efficacité (Priorités)	 Autodiagnostic Gestion du Temps 	A – Demander si tout le monde a rempli l'autodiagnostic (il s'agit de se positionner par rapport à certaines bonnes pratiques de gestion du temps, ou plutôt de gestion des activités. Les résultats peuvent rester confidentiels). Le but est de prendre conscience des comportements de chacun par rapport à sa gestion du temps et détecter le potentiel d'amélioration. B – Demander : êtes-vous satisfaits de vos résultats ?*Qui veut s'exprimer sur le questionnaire ?* D – Dire que : • Les questions mettent en évidence les différents chapitres de la gestion du temps (Reprendre les 24 questions de l'autodiagnostic et expliquer comment elles correspondent au programme de la formation (pointer les items de la Map). • Théoriquement, si après la formation, vous mettez en œuvre l'ensemble de la méthode, vos résultats au prochain autodiagnostic devraient être bien meilleurs. • Un PDF de l'autodiagnostic leur sera transmis par mail.	C - Débat libre

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
9h35	30	1 Efficacité Les objectifs SMART		A – Dire : *Mais pourquoi gérer son temps ? Parce que le temps est une des ressources permettant d'atteindre des objectifs et de tenir sa mission* En fait, on ne peut pas vraiment gérer le temps ; le temps passe même si nous ne faisons rien), ce sont plutôt les activités qui nous permettent d'atteindre nos objectifs que nous devons gérer. B – Dire : *Connaissez-vous la notion d'objectif SMART ?* (présenter la diapo smart puis coller la map SMART A4 C – Demander - Prenez 5 minutes pour formuler votre principal objectif professionnel de manière smart et présentez-le	D – Réflexion individuelle + tour de table
10h05	30		 Exercice 1 « être efficace dès le matin »	A – Donner – 1 fiche par participant de l'exercice 1 « Être efficace dès le matin »	B – travail en 2 sous-groupes • Lisent la fiche • Discutent en sous-groupe • Ecrivent au paper-board leurs actions • 1 représentant de chaque sous-groupe présente les résultats
10h35	20			Pause (dire 15 minutes)	
10h35	15	Priorités	 	A– Dire : Pour atteindre les objectifs il faut réaliser les activités dans un certain ordre, c'est qu'on appelle les priorités. D – Demander *« qu'est ce qui est prioritaire ? » « Quel est le critère qui vous permet de dire que cette activité est prioritaire ? »* H – Selon les réponses obtenues, décider si visionner vidéo « gestion des priorités » - Les activités prioritaires sont celles considérées comme étant IMPORTANTES. I – Demander *« Qu'est ce qui est important et ce qui ne l'est pas ? »*	E – débat libre K – Réponse attendue : ***« ce qui permet d'atteindre les objectifs est important »***

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				L – Dire : *« les activités **IMPORTANTES** sont celles qui nous permettent d'atteindre les objectifs et les activités **URGENTES** sont celles qui ont une dead line proche et si on la rate elles ne peuvent plus être réalisées.*	
10h30	50		  Exercice 3 « les priorités »	A – Présenter la matrice d'Eisenhower B – Répartir les participants en 2 sous-groupes et leur donner • Les cartes et • Les post-its • Du patafix D – Demander – *Quel traitement réservez-vous aux activités ? (cadran par cadran)* F – placer les 4 fiches réponse sur les cadrans et débriefer (faire remarques que le niveau d'importance est souvent subjectif) G – Coller les 2 feuilles A4 de la matrice sur la Map <u>Eléments théoriques de la MATRICE IMPORTANT/URGENT</u> Afin de pouvoir mettre en place cette matrice, quelques points sont à préparer avant tout chose : • Lister les demandes et les tâches à planifier par cette méthode, • Lister les personnes travaillant sur le projet ou les services auxquels vous pouvez éventuellement déléguer, • Lister vos outils, vos ressources et vos compétences en relation avec le projet, • Identifier les zones de temps disponibles (soirée, week-end, temps dans les transports ou toute la journée, en prenant en compte vos pauses, vos horaires de travail, de déplacement, etc.) ceci de manière journalière, hebdomadaire et mensuelle.	C – Travail en 2 sous-groupes : • Tracent la matrice sur les paper-board • Placent les activités dans la matrice • Pour chaque carte, écrivent sur des post-its les raisons du placement de la carte • 1 représentant de chaque sous-groupe présente les résultats E – Débat libre

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				• Ensuite, il faut repartir les activités sur la matrice, selon leur degré d'importance et d'urgence. A. Les taches IMPORTANTES & URGENTES sont à traiter en priorité et à faire vous-même. B. Les tâches IMPORTANTES & NON URGENTES peuvent attendre, donc à planifier pour qu'elles ne deviennent pas urgentes C. Les tâches URGENTES mais PAS IMPORTANTES sont à faire rapidement ou à confier à quelqu'un d'autre D. À priori, les tâches NON IMPORTANTES et NON URGENTES sont inutiles, donc à éliminer de votre emploi du temps. L'idéal est d'avoir le moins possible d'activités dans le cadran (A), car elles sont sources de stress et mettent en péril l'activité. <u>Les moins de la matrice d'Eisenhower :</u> Toutes méthodes n'ont pas que des points positifs et celle-ci ne fait pas défaut à cette règle et pour cette raison il est préférable d'associer plusieurs méthodes de gestion du temps ensemble. Comme le tri est très subjectif, il est possible d'accumuler des tâches non-urgentes alors qu'elles pourraient être importantes. Les professionnels qui ne peuvent pas déléguer doivent parfois savoir trancher dans le tas pour ne pas voir s'accumuler de travail impossible à réaliser. Comme c'est un tri à court terme, du fait de l'ajout régulier de tâches à trier, l'opérationnel est mis en avant, plutôt que la stratégie et le long terme. Malgré tout, cet outil a fait ses preuves durant le débarquement en Normandie lors de la seconde guerre mondiale, on ne peut pas trouver meilleur exemple !	

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
11h20	15	1 Efficacité (Planification)	 	A – Dire que la recherche des priorités est une activité critique dans la gestion du temps mais qu'il n'y a pas de gestion du temps sans planification. B - Demander : *À quoi ressemble votre emploi du temps ?* D – Dire : *Il y a plusieurs méthodes de planification, qui se ressemblent toutes, nous avons choisi la méthode NERAC, qui se différencie des autres méthodes par le simple fait qu'elle propose de RÉSERVER du temps pour les imprévus, ce qui la rend particulièrement efficace pour des personnes qui sont constamment dérangées, comme vous !* E - Décrire la méthode NERAC (sur la Map) et la matrice important/urgent (avec les slides) et mettre à jour la carte mentale <u>NERAC :</u> **N**otez les activités à réaliser **E**stimez la durée pour chaque activité **R**éservez du temps pour les imprévus - *rajouter 1/3 du temps* **A**rbitrez par priorité - *matrice d'Eisenhower (important/urgent)* **C**ontrôlez le suivi des activités Contrôler signifie faire un suivi de ses activités, le planning doit alors être disponible en permanence. En général on utilise un calendrier, de type Outlook, Google cal, calendrier de smartphone, ou agenda papier.	C - Il y a de fortes chances que les participants vous disent qu'ils ne planifient que les rdv (raison pour laquelle ils se plaignent d'être tout le temps débordés).
11h35	10	1 Efficacité (Décisions)	 Matrice Impact/Effort	A – Dessiner la matrice au paper-board. L'approche la plus utilisée aujourd'hui pour gérer les priorités repose sur la distinction entre important et urgent. C'est la plus utilisée du fait de son efficacité, mais dans certains métiers d'autres approches peuvent être utilisées. Quand on a du mal à trancher entre deux ou plusieurs priorités, il est intéressant d'utiliser la matrice Impact/Effort, en complément de la matrice	

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				Important/Urgent. Une autre approche possible peut consister à privilégier la notion de rentabilité de la tâche par rapport à l'effort à consentir pour la réaliser. Dans cette optique, la matrice des actions prioritaires est un outil dont l'objectif est de vous aider à choisir les actions à prioriser (et aussi d'identifier celles à mettre de côté) en fonction de ces critères. L'idée est de tenir compte du fait que nous avons en général plus de souhaits, d'objectifs ou de tâches que le temps nécessaire pour les réaliser. En choisissant intelligemment ces tâches, nous augmenterons notre capacité à exploiter le temps dont nous disposons pour nous rapprocher de ces objectifs. Cet outil de priorisation repose sur un postulat, celui que toute tâche peut être catégorisée sur deux critères : 1. L'impact de la réalisation de la tâche (ou sa valeur ajoutée) 2. L'effort à consentir pour la réaliser On voit que cette approche est très influencée par une conception de l'organisation qui repose sur l'idée de rentabilité du temps. C'est aussi une conséquence de la loi de Pareto (qui dit que l'essentiel prend 20% du temps, l'accessoire 80%). Elle diffère en cela des approches qui s'appuient sur la confrontation des critères d'importance et d'urgence de la tâche à effectuer (comme l'analyse d'Eisenhower). 1. VICTOIRES RAPIDES (GRAND IMPACT, PETIT EFFORT) Ces idées et projets sont les plus attractifs car ils rapportent beaucoup pour une effort relativement faible (À FAIRE EN PREMIER) 2. GRANDES VICTOIRES (GRAND IMPACT, GRAND EFFORT) Ces idées et projets donnent de bons résultats aussi, mais ils prennent plus de temps et sont souvent plus complexes. (À PLANIFIER) 3. ATTENDRE (PETIT IMPACT, PETIT EFFORT) Ne vous pensez pas trop à faire cela, sauf si vous avez du temps libre. 4. NE PAS FAIRE (PETIT IMPACT, GRAND EFFORT) Evitez ces idées et projets. Non seulement ils ne rapportent pas grand-chose, mais ils prennent du temps que vous pourriez investir dans autre chose. **Comment s'en servir ?** 1. Listez les activités que vous souhaitez accomplir 2. Faites l'évaluation de chacune sur le critère d'impact (par exemple de 0 à	

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				10), et sur le critère d'effort (de 0 à 10) 3. Positionnez chaque activité sur la matrice 4. Sélectionner les activités à prioriser ou éliminez les actions jugées non prioritaires <u>Point de vigilance :</u> Ne pas oublier son bon sens. La frontière entre un projet majeur et une activité jugée peu rentable avec beaucoup d'effort peut être assez ténue.	
11h45	20	1 Efficacité (Planification)	 Planning Hebdo.	A – Donner à chacun un planning hebdomadaire (le fait de préparer le planning tous les soirs est le meilleur « anti-stress ») Astuces pour utiliser le calendrier comme outil de planification : • Un plan / horaire quotidien est considéré comme un outil essentiel pour la planification et la priorisation de votre journée de travail et la gestion de votre temps efficacement. • Toujours prendre un certain temps à la fin de la journée de travail pour écrire votre liste des choses à faire le lendemain. De cette façon, vous définissez clairement vos prochaines activités et passerez une soirée sereine. • Le vendredi soir, faites-le point sur sa semaine, voir ce qui reste à faire et programmer de façon générale la liste des projets à reprendre pour la semaine suivante. • Regrouper les tâches identiques et répétitives, dégager du temps plus long pour les tâches réclamant plus d'attention. • Soyez réaliste quant à ce que vous pouvez réaliser dans la journée. Ne surchargez pas votre liste de choses à faire avec les plus que vous pouvez faire en une seule journée. Il est à la fois démotivant et démoralisant de ne pas pouvoir accomplir ce que vous avez planifié. • N'ajoutez aucune activité en cours de journée, sauf si vous avez la capacité de faire face à ce changement de planning. • Effacez les activités effectuées. • Imprimer et placer votre liste d'activités dans un endroit bien en vue sur votre bureau. Question importante :	B – Rédigent le planning de la semaine à venir (toutes les activités – en laissant 2h00 de libre pour les imprévus)

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				• Pour certaines activités vous avez le droit de vous poser la question : « *que se passerait-il si je ne le faisais pas ? ».*	
12h15	15			Demander : « qu'avez-vous appris ce matin ? »	Expliquent ce qu'ils ont appris durant la matinée (à partir de la carte mentale et des feuilles de paper-board)
12h30	**1:15**			**Déjeuner**	
13h45	15	Délégation	 Jeu de l'avion	Message : on ne peut pas déléguer sans être capables de transférer le savoir-faire qui permet d'effectuer correctement les activités déléguées. Selon le public, approfondir plus ou moins la technique du TWI.	
14h00	20	2 Détermination (Procrastination)	 post-its	Nous avons vu quelques outils de gestion du temps qui ont donné la preuve de leur efficacité et qui sont simples à pratiquer. La mise en pratique efficace de ces outils est souvent amoindrie par un manque de « détermination », qui se manifeste la plupart du temps avec la procrastination. La procrastination est définie comme "reporter intentionnellement et habituellement quelque chose qui devrait être fait. » Nous savons tous par expérience combien la procrastination peut influer sur notre capacité à travailler de façon proactive et productive et à gérer efficacement son temps. Pour les spécialistes orthodoxes "La procrastination est un proche parent de l'incompétence et une servante de l'inefficacité." Cette affirmation est peut-être un peu sévère, il est toutefois important de réaliser que la procrastination est le comportement négatif mais assez naturel. Ceux qui affirment ne jamais avoir procrastiné, font des économies de vérité ! A – demander : *« à votre avis pourquoi procrastinons-nous ? »* C – Débriefer les post-its et résumer une liste au paper-board (la compléter avec la liste générique :	B – écrivent leurs réponses sur des post-its (1 à 3 par personne)

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				1. Le travail est ennuyeux / Je n'aime pas 2. Le travail est désagréable ou difficile (En attendant, il se pourrait que je n'aie plus besoin de le faire) 3. Je ne sais pas comment le faire / je manque de confiance 4. Je n'ai pas assez de temps 5. La tâche est écrasante 6. La date limite est très éloignée 7. Je suis trop fatigué 8. J'ai peur de me tromper 9. "Paralyse par l'analyse" (analyse excessive d'une situation, avant de prendre une décision) 10. Ce n'est pas mon job 11. Si je le fais il n'y aura pas de reconnaissance 12. Par ce qu'il est possible de procrastiner ! D - Demander : *« Quoi faire pour limiter la procrastination ? »* F – Demander de se lever et de poser les réponses à côté des causes correspondantes : 1. Le travail est ennuyeux / Je n'aime pas ☞ Faire une tâche ennuyeuse en premier est toujours une bonne solution. Essayez de vous imaginer comment vous vous sentirez une fois débarrassées de cet encombre. 2. Le travail est désagréable ou difficile (En attendant, il se pourrait que je n'aie plus besoin de le faire) ☞ Ça peut arriver, mais faut-il vraiment compter sur la chance ? Si c'est un petit job, essayez de vous en défaire rapidement. Si c'est une activité plus consistante, coupez-la en petites activités et planifiez les dans la journée ou sur plusieurs jours. 3. Je ne sais pas comment le faire / je manque de confiance ☞ Demandez de l'aide ou formez-vous 4. Je n'ai pas assez de temps ☞ Démarrez quand même et découpez en petites activités 5. La tâche est écrasante ☞ C'est votre perception, demandez aussi l'opinion de quelqu'un d'autre 6. La date limite est très éloignée ☞ C'est l'excuse la plus courante. Reconnaissez l'intérêt de travailler de manière proactive. Il faut vous tenir à votre planning, surtout pour les activités importantes, que de toute manière vous devrez faire.	E – écrivent les réponses sur les post-its (en regardant la liste des raisons)
			 post-its 		

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
			 Autodiagnostic Procrastination	7. Je suis trop fatigué ☞ Attention à votre hygiène de vie 8. J'ai peur de me tromper : Posez-vous la question (plusieurs fois) ☞ et si ça arrivait ? A la fin vous verrez que les conséquences d'une erreur sont souvent moins néfastes qu'une omission. 9. "Paralyse par l'analyse" ☞ Dites-vous que rarement une décision est prise avec 100% des informations disponibles 10. Ce n'est pas mon job ☞ Il faut faire preuve d'assertivité et savoir refuser des activités qui ne sont pas de votre responsabilité 11. Si je le fais il n'y aura pas de reconnaissance ☞ Réfléchissez aux éventuelles conséquences négatives de ne pas effectuer cette activité 12. Par ce qu'il est possible de procrastiner ! ☞ Même si la procrastination est une tendance naturelle, parfois il faut se forcer pour avoir de bons résultats plus tard G – Distribuer l'autodiagnostic procrastination et dire qu'ils peuvent le remplir après la formation (juste pour une analyse personnelle)	
14h20	20	2 Détermination (Voleurs de temps)		Les voleurs de temps sont ces évènements qui viennent, de manière impromptue, perturber votre emploi du temps. A - Demander quels sont les + fréquents et les noter sur deux feuilles de paper-board séparées (sans dire quelle est la différence entre une feuille et l'autre) B - Compléter la liste de la feuille 1- En général on ne voit que les voleurs de temps « Imposés » ou « subis » : • Interruptions par d'autres personnes • Instructions peu claires ou peu précises • Appels téléphoniques • Emails • Manque de compétences des collègues • Communication difficile	

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				• Erreurs commis par d'autres • Attente d'une réponse qui bloque l'avancement d'un dossier • Changements de priorité • Réunions mal préparées C - Compléter la liste de la feuille 2 - Mais il faut savoir qu'il existe également des voleurs de temps « Auto-infligés » : • Erreurs commis par vous-même • Incapacité à déléguer • Manque de concentration • Votre manque de compétences • Objectifs flous • Recherche de documents/info (mauvais rangement) • Incapacité à déléguer • Polychronisme • Procrastination • Incapacité à dire NON (ou plutôt OUI MAIS) D – Donner 4 gommettes par personne F – Demander : Comment faire pour les éviter ? ou en tous cas limiter leur impact ? Souvent, **savoir "DIRE NON"** est la meilleure manière pour limiter les voleurs de temps. Même s'il n'est pas toujours facile dire non, surtout lorsqu'on s'adresse à la hiérarchie, il existe une méthode simple, en 3 étapes, qui peut aider à être plus assertifs : 1. EMPATHIE : Montrez que vous comprenez la situation et les bons propos de la demande (choisissez bien vos mots) 2. ANALYSE : Posez des questions pour savoir si vous êtes en mesure d'effectuer la tâche (combien de temps ? pour quand ? qui peut m'aider ? que se passe-t-il si je refuse ? que se passe-t-il si je le fais ? Est-il vraiment raisonnable de dire non ?) 3. NEGOCIATION : En négociant on peut souvent trouver des bons compromis (Quelqu'un d'autre peut le faire ? j'aurai de l'aide ? si je le fais, qui peut m'aider à faire le reste ? puis-je le faire avec un délai supplémentaire ?)	E – Posent les gommettes sur les 4 voleurs de temps qu'ils pensent subir le plus

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				Comment éviter les voleurs de temps dus à des visites impromptues : • Levez-vous et dites que vous êtes pris. • Éventuellement demandez de repasser plus tard. • Demandez "que puis-je faire pour vous ?" • Si vous pouvez, isolez-vous dans un autre bureau que le votre • Mettez un temps limite aux interruptions : "je regrette mais je peux t'accorder seulement 5 min"	
14h20		2 Détermination (perfectionnisme)	 Autodiagnostic Perfectionnisme	OPTION SI ASSEZ DE TEMPS Autodiagnostic perfectionnisme Antidotes du perfectionnisme (tableau de maître)	
14h20	10	3 Organisation (Traits de Personnalité)		On parle ici de 2 traits de personnalité : les monochrones et les polychrones. Du fait de leur différente utilisation du temps. ils ont parfois du mal à travailler ensemble. Caractéristiques du MONOCHRONE : • Programmé • Vie organisée • Systématique et méthodique • Elabore des plans • Aime que les choses soient décidées Pour s'entendre avec un MONOCHRONE : • Établir un planning et s'y tenir • Ne pas procéder par surprise • Laisser du temps de préparation • Prouver que vous êtes digne de confiance • Montrer des résultats • Prendre des positions fermes A – Demander : Etes-vous plutôt Monochrone ou Polychrone ? • procras	B – Réponse libre D – Listent au paper-board les comportements polychrones :

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				En conclusion, il faut être monochrone quand on doit, et polychrone quand on peut ! 4 - Demander – *Comment faire pour se focaliser sur 1 seule activité ?* • savoir dire NON • décider quand traiter les e-mails • décider quand ne pas être dérangé par le téléphone • …	• Téléphoner en même temps qu'on saisit un texte à l'ordinateur • Parler à quelqu'un pendant qu'on range un document • Interrompre une activité pour lire les emails (suite à une notification)
14h30	10	3 Organisation (des ressources de travail)		Classement et rangement des documents papier et des fichiers informatiques L'organisation commence par les lieux de travail. Quand on parle de lieux on parle de : • lieux physiques • documents papier et informatique • Les processus L'évolution de la technologie nous a apporté de nombreux avantages mais également quelques problèmes que nous n'avion pas avant. Montrer la vidéo « Évolution du desk » http://img.ibxk.com.br/2014/09/23/23120354214264.gif Avant, on pouvait « voir » le souk qui se formait sur le bureau, maintenant le souk est invisible, car il est dans les systèmes d'information ! Il est possible d'améliorer l'ensemble de ces ressources avec une seule méthode. De plus en plus, les entreprises pratiquent ce qu'on appelle le "5S Office", méthode d'organisation de l'espace de travail, issue des principes du Lean Management : 1. SÉPARER - Faire de la place autour de son poste, de son bureau, dans les disques durs, dans les serveurs 2. SITUER - Chaque chose à sa place, gagner du temps, faciliter la recherche, les manœuvres, les manipulations, limiter les déplacements 3. SCINTILLER - Maintenir un lieu de travail propre (bien que les bureaux soient plus propres que les usines, nous nous concentrerons plus sur l'idée de ne produire que les informations réellement nécessaires à l'exercice de l'activité su service, pas de re-travail, pas de re-copies, pas de re-saisies…) 4. STANDARDISER - Formaliser les règles d'affichage, d'identification, de	

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				marquage et d'aménagement des postes. Un standard est la bonne pratique qui permet d'éviter les erreurs. Elle doit être formalisée et partagée. 5. SUIVRE - Systématiser le respect de ces règles par l'implication de tous. Impliquer tout le monde.	
14h40	30	3 Organisation (Les outils technologiques) Boite mail Planning Outlook		Pour la gestion des emails, Microsoft Outlook (le logiciel le plus utilisé) est à la fois partie du problème et une partie de la solution. Ce programme contient de nombreuses fonctionnalités, paramètres et capacités qu'il est impossible de les apprendre tous. Nous savons que Outlook est capable de nous aider à mieux gérer les emails. Tenez compte des astuces suivantes qui vous permettront de gagner du temps dans la gestion de votre flux d'information. **1 Catégorisez les emails** à vous de définir vos règles, selon votre fonction, mais voici quelques règles génériques de base : • Supprimez immédiatement les emails qui ne vous concernent pas et n'envoyez pas d'emails à des personnes qui ne sont pas concernées) • Traitez de suite les messages rapides (moins de 2 ou 3 minutes pour le traitement) • Différer les mails que vous ne pouvez pas le traiter immédiatement (en le mettant dans des classeurs que vous aurez préparé au préalable) • Déléguez, en faisant suivre à un collègue ou à un collaborateur. **2. Utilisez votre calendrier** - Lorsque vous recevez un courriel avec les détails d'une prochaine réunion, vous pouvez configurer rapidement un élément de calendrier en cliquant sur «assemblée» sur le ruban de menu pour ouvrir une boîte de dialogue de réunion. Une autre astuce consiste à faire glisser le courriel à l'icône de calendrier dans le coin inférieur gauche de Outlook, où il ouvrira une boîte de dialogue de rendez-vous. Il suffit d'entrer les informations de rendez-vous et définir un rappel pour vous prévenir en avance.	

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				3. Créer des dossiers d'action - Les dossiers de travail peuvent être organisés par projet, par nom du client et / ou fournisseur, et ils sont généralement utilisés à des fins d'archivage. Mais il faut envisager également, et surtout, des dossiers d'action pour mettre en œuvre le point n ° 1 ci-dessus : 1) Dossier « en attente » : Utilisé lorsque vous avez soit répondu à un courriel mais attendez un élément de réponse ou une action. 2) Dossier « à faire » : Utilisé pour classer les mails qui ont besoin d'attention, mais que vous ne pouvez pas traiter immédiatement (par exemple, une priorité non immédiate). **4. Utilisez les « Drapeaux »** - Après avoir fait glisser un courriel dans le dossier « à faire », vous pouvez le taguer avec des "drapeaux" les emails à traiter. Ça vous permettra, en un rapide coup d'œil, de savoir où vous en êtes avec le suivi de vos messages. Sur Outlook, vous pouvez également transformer un email en tâche. Si vous êtes sur la boîte de réception, il suffit de cliquer sur le petit drapeau, visible à droite de l'email. Si l'email est déjà ouvert, vous devez cliquer sur « Assurer un suivi » (le drapeau rouge en haut). Vous pouvez ainsi ajouter un rappel pour ne pas oublier un email important ou ajouter dans l'email dans la liste de tâches. **5. Éteignez les « Desktop Email Notifications »** - Les notifications (pop-up) sont une excellente façon de garder un œil sur les messages entrants importants, mais si vous voulez pratiquer le principe de la "Focalisation" (rester concentrés sur votre travail et sur les tâches à valeur ajoutée), vous ne pouvez pas consulter sans cesse votre boite aux lettres (2 ou 3 fois par jour ça devrait suffire). Sachez que, en général, les vraies urgences sont communiquées par téléphone. Dans tous les cas, il faudrait éviter de lire les emails entrants si vous savez déjà à priori que vous n'aurez pas le temps de répondre. Si vous êtes absents du bureau, pensez à programmer une réponse automatique, qui fera comprendre à vos interlocuteurs les raisons de votre non réponse immédiate. **6. Gérer les mails à l'aide de règles** - Une règle est une action automatiquement effectuée par Microsoft Outlook sur un message reçu ou envoyé qui remplit les conditions spécifiées dans la règle. Vous pouvez choisir	

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
			Boite mail Planning Outlook	diverses conditions et actions à l'aide de l'Assistant Gestion des messages. Les règles sont classées en deux catégories : organisation et notification. Les règles fonctionnent uniquement sur les messages non lus, et non sur ceux qui ont déjà été lus. L'Assistant Règles contient des modèles pour les règles les plus fréquemment utilisées. **<u>Quelques questions à se poser …</u>** • Dois-je répondre nécessairement par mail ? (la formalisation est-elle indispensable ?) • Puis-je téléphoner ? (plus rapide et évite les RE RE RE RE…) • Puis-je me déplacer et voir la personne en direct dans son bureau ? (plus efficace) • Mon message est-il suffisamment clair, précis, concis ? • Mon interlocuteur aura-t-il suffisamment d'information pour traiter mon message ? A - Montrer Outlook avec un exemple de planning hebdomadaire bien rempli B – Montrer exemple de liste de taches en attente de planification C – Montrer comment faire glisse un mail dans Outlook pour le transformer en tâche	D – Chaque participant range sa boite mail et son planning Outlook
15h10	10	3 Organisation (Les outils technologiques)	Smartphone	A – Demander comment ils se servent de leur téléphone : • Est-il possible de refuser un appel ? • Faut-il absolument répondre immédiatement à un SMS ?	
15h20	15			Pause	
15h35	15			Plan d'action individuel	
15h50	10			Débat de synthèse : • Validation de satisfaction des attentes	

Copyright Learning By Doing

Hr.	Min	Séquence	Outils	**Le formateur** dit, donne, demande, évalue…	**Les participants** font, disent…
				• Quelles suites ? (difficultés de réalisation du plan d'actions individuel, où trouver de l'aide ? …) • Qui a besoin d'une formation Outlook ? • Demander – comment pensez-vous qu'une bonne gestion du temps peut vous aider à mieux contribuer à l'approche Happy Client ?	
16h00				Fin de la formation (transition avec Sophrologue)	

Copyright Learning By Doing

Déléguer :

Les gens utilisent de nombreuses excuses pour ne pas déléguer, et ces raisons sont généralement sans fondement :

- Je peux mieux faire en faisant moi-même
- Je ne sais pas si je peux faire confiance
- Ils ne veulent pas assumer des responsabilités
- Je n'ai pas le temps de montrer comment faire
- Il n'y a personne à qui je puisse déléguer
- Ils ont déjà assez à faire
- Je suis la seule personne qui sait comment faire
- Ils se sont trompés la dernière fois, donc je ne veux prendre le risque d'une nouvelle erreur

En ne déléguant pas du tout, vous empêchez la croissance au sein de votre service et vous acceptez de prendre en charge tout le travail.

La délégation est :

- Donner l'autorité à une autre personne pour effectuer une tâche en votre nom
- Assurer la formation et le soutien pour aider
- Suivi des travaux en cours et après l'achèvement
- Donner à la personne de la latitude dans la façon dont elle accomplit la tâche

Pourquoi déléguer ?

- Une meilleure gestion du temps
- Moins de tâches de routine
- Motivation et reconnaissance des équipes
- Sentiment de satisfaction pour vous et les membres de l'équipe
- Plus de productivité

Etapes de la délégation efficace :

1. Préparer
2. Expliquer
3. Démontrer
4. Agir
5. Feedback
6. Corriger
7. Contrôler

Copyright Learning By Doing

Gagner du temps en réunion

- Déterminer l'objectif et les thèmes à aborder
- Rédiger et communiquer l'ordre du jour
- Cibler les convocations et demander à l'équipe de préparer la réunion
- Veiller à l'attention : varier les supports et prévoir des temps de pause
- Recentrer le groupe sur le sujet
- Ne pas attendre les retardataires
- Attribuer un rôle de rédacteur et communiquer rapidement le compte-rendu
- Regarder sa montre de temps en temps

Conseils pour dire non

Méthode DESC :

- **D**écrire la situation de manière factuelle
- « Vous souhaitez prendre une semaine de congés fin mai or nous n'avons pas assez de personnel sur votre poste à cette période »
- **E**xprimer sa position sous la forme d'un message « JE »
- « **Je** suis désolé mais **je** ne peux pas répondre favorablement à votre demande »
- Rechercher des **S**olutions alternatives
- « Je vous propose de prendre cette semaine au mois de juin à la période qui vous conviendra le mieux »
- Insister sur les **C**onséquences

Optimiser les entretiens en face à face

- « Si vous n'êtes pas présent fin mai, il manquera un vendeur pour servir les clients au rayon charcuterie traditionnelle et la performance du rayon baissera sensiblement »
- Préparer le canevas des points à aborder
- Informer votre entourage suffisamment à l'avance
- Préparer les documents nécessaires
- Commencer à l'heure prévue
- Enoncer la consigne de l'entretien
- Faire filtrer les appels téléphoniques
- Dire « non » aux dérangements
- Prendre des notes
- Faire une synthèse à la fin

Copyright Learning By Doing

Optimiser le temps des entretiens téléphoniques

À ÉVITER :

- Bavardage excessif
- Pas de préparation de ce que vous voulez dire
- Pas de stylo ou de papier pour prendre des notes
- Pas de réponses précises
- Répondre à tous les appels et être dérangé tout le temps
- Problème lié à la communication difficile
- Etre submergé de messages
- Ne pas écouter attentivement et faire plusieurs choses en même temps

À FAIRE :

- Apprendre à utiliser toutes les possibilités de son téléphone
- Regrouper ses appels
- Prendre des rendez-vous téléphoniques
- Actualiser son répertoire téléphonique
- Préparer ses questions et les points à traiter
- Prendre des notes
- Annoncer le motif de l'appel et la durée nécessaire

Copyright Learning By Doing

ANNEXE 1 - UTILISER L'E-MAIL DE MANIÈRE EFFICACE

L'e-mail est un outil à votre service, et non l'inverse…

1. Décidez à quel moment il est utile de consulter votre boite de réception donc, *supprimez les notifications*
2. Si vous consultez la boite de réception c'est pour la vider
3. Répondez immédiatement aux messages qui demandent moins de 2 ou 3 min de traitement
4. Sachez qu'un coup de fil prend 4 fois moins de temps qu'une réponse par email *(et en plus il vous permet d'interagir avec votre interlocuteur et aller plus loin dans le traitement du sujet)*
5. Glisser les emails importants dans le planning outlook *(les pièces jointes viendront avec)*
6. Archivez (ou supprimez) immédiatement les emails après les avoir lus – *Si vous ne savez pas de suite quoi faire d'un email utilisez les drapeaux pour l'identifier*
7. Supprimez immédiatement les emails qui ne vous concernent pas et n'envoyez pas d'emails à des personnes qui ne sont pas concernées)
8. Créez un dossier « Attente » pour classer les emails que vous ne pouvez pas traiter de suite *(ex. : information partielle qui nécessite des informations complémentaires pour être traitée)*
9. Si vous ne savez pas à quel moment il faut planifier le traitement d'un email, vous pouvez le glisser dans les « Taches » outlook, en attente de planification

Copyright Learning By Doing

ANNEXE 2 – Exercice « ÊTRE EFFICACE DÈS LE MATIN »

Lucien Brillant travaille à la direction marketing dans une société de production de jouets. Il est chef de produits « modèles réduits » (bateaux, voiture, trains) pour tous les pays européens.

Ce matin-là, Lucien sait que Géraldine, son assistante, sera absente pour la journée et, en arrivant à son bureau il trouve une correspondance très variée :

Sur son bureau :

1. Le dernier numéro de l'Expansion (dans la rubrique « loisirs » il y a souvent des articles concernant les jouets).
2. Une lettre du distributeur belge s'inquiétant du retard dans les délais de livraison des modèles de fin d'année.
3. Un carton d'invitation pour une présentations sur l'innovation dans le monde du jouet, suivie d'un cocktail, organisée par la Chambre de Commerce et la Faculté d'Ingénierie (elle aura lieu ce soir à partir de 18h00).

Dans sa boîte de réception d'e-mails :

4. Un devis de la SARL « Micromonde » pour la fourniture de 5000 moteurs pour train électrique.
5. Un bulletin de réabonnement à « Modélisme » (un périodique spécialisé).
6. Les chiffres des ventes de la semaine dernière présentées par produit.
7. Trois différents programmes pour une formation aux techniques d'animation de réunions, qui aura lieu dans un mois et demi (vous avez expliqué votre besoin de formation au service RH il y a 10 jours).
8. Un projet d'annonce pour lancer les ventes de modèles réduits en fin d'année, émanant de l'agence de publicité (une maquette a été réalisée et l'agence préconise un passage dans plusieurs magazines).
9. Une proposition pour un stand au 10ème salon international de la maquette et du modèle réduit, Porte de Versailles (150 000 visiteurs).
10. Une invitation gratuite en séminaire de deux jours « Réussir votre présentation en anglais » par International Langage & Training Consultants (il aura lieu dans un mois et demi).
11. Pour info : Le compte rendu de 3 pages de la présentation du Directeur des Opérations, lors de la réunion du Codir d'hier soir, sur les nouveaux dispositifs de sécurité anti-incendie installés dans les usines de production de jouets en plastique.

Dans le répondeur de son téléphone :

Copyright Learning By Doing

12. Un message de Christine (son épouse) : *« Chéri, tout à l'heure j'ai oublié de te dire que Jérémie a rendez-vous chez le dentiste ce soir à 18h30, tu peux l'accompagner n'est pas ? je ne peux pas rater mon cours de yoga !».*
13. Un message d'un journaliste de RTL invitant Lucien à participer dans trois semaines à une émission en direct sur le thème « Les jouets sont-ils des objets éducatifs pour vos enfants ? ».
14. Un message de son patron lui rappelant de ne pas oublier d'apporter à la réunion, prévue pour ce soir à 17h30, le compte rendu de son voyage en Allemagne (Lucien est rentré de Hambourg hier soir à 19h00).

D'après vous, quel traitement Lucien Brillant doit-il réserver à chacun de ces messages ?

Copyright Learning By Doing

Copyright Learning By Doing

ANNEXE 3 – FICHE RÉSUMÉ : LES VOLEURS DE TEMPS

SUBIS	AUTO-INFLIGÉS
Interruptions par d'autres personnes	Incapacité à dire NON (ou plutôt OUI MAIS
Communication difficile	Objectifs flous
Erreurs commis par d'autres	Erreurs commis par vous-même
Instructions peu claires ou peu précises	Incapacité à déléguer
Appels téléphoniques	Manque de concentration
Manque de compétences des collègues	Votre manque de compétences
Emails (spam)	Laisser les emails dans la boite de réception
Réunions mal préparées	Aller à des réunions en sachant qu'elles ne vous seront pas utiles
Attente d'une réponse qui bloque l'avancement d'un dossier	Recherche de documents/info (mauvais rangement)
Changements de priorité	Polychronisme
	Procrastination

Copyright Learning By Doing

Copyright Learning By Doing

ANNEXE 4 - Conseils pour savoir dire NON

Méthode **DESC** :

1. **D**écrire la situation de manière factuelle

   « Vous souhaitez prendre une semaine de congés fin mai or nous n'avons pas assez de personnel sur votre poste à cette période »

2. **E**xprimer sa position sous la forme d'un message « JE »

   *« **Je** suis désolé mais **je** ne peux pas répondre favorablement à votre demande »*

3. Rechercher des **S**olutions alternatives

   « Je vous propose de prendre cette semaine au mois de juin à la période qui vous conviendra le mieux »

4. Insister sur les **C**onséquences

   « Si vous vous absentez en mai nous risquons de dégrader la qualité du service client »

Finalement, vous n'avez pas dit NON, vous avez dit OUI : vous pouvez prendre une semaine de congés, MAIS en juin plutôt qu'en mai.

Copyright Learning By Doing

ANNEXE 5 – Descriptif de la méthode NERAC

Je vous propose de prendre connaissance de 14 règles simples et efficaces concernant des principes fondamentaux de la gestion du temps. De plus, vous allez découvrir une méthode que j'apprécie beaucoup, qui se nomme **NERAC.**
Ce qu'elle apporte de plus que les autres méthodes de gestion du temps, c'est le simple fait que **vous devez RÉSERVER du temps pour les imprévus. Simple....mais tellement efficace !**

Exemple : Vous avez planifié un trajet en voiture pour vous rendre à une séance. Vous savez que sur la route vous allez subir des ralentissements à cause d'une surcharge du trafic. Vous allez donc ajouter au temps du trajet, environ 20 minutes, par rapport au temps que votre planificateur routier vous indiquait. De cette façon, vous éviterez d'arriver en retard.
Et bien penser **NERAC**, c'est pareil, mes c'est orienté sur vos activités...
Pour rappel, voici ce que signifie **NERAC** :

- **N**otez les activités à réaliser
- **E**stimez la durée pour chaque activité
- **R**éservez du temps pour les imprévus - *rajouter 1/4 à 1/3 du temps*
- **A**rbitrez par priorité - *matrice d'Eisenhower*
- **C**ontrôlez le suivi des activités

Copyright Learning By Doing

14 règles d'organisation simples et efficaces

1. Avoir une estimation des temps moyens nécessaires pour chaque activité.
2. Toujours se fixer des objectifs précis pour les résultats à atteindre. Se dire, non pas « je dois regarder ce dossier » mais « à propos de ce dossier, il faut que je décide la chose suivante ». Cela vous programmera de manière à faire exactement ce que vous devez atteindre.
3. Évaluer son rendement non pas sur le temps passé, mais sur les résultats effectivement obtenus.
4. Établir ses priorités chaque jour, soit par le système des A, B, C (commencer à faire tous les A, puis tous les B, etc.) soit par le système des numéros par ordre décroissant de priorité : 1,2 etc.
5. Fixer des délais de réalisation au cours de la journée pour chaque activité (se donner une limite de temps).
6. Regrouper les tâches identiques et répétitives, dégager du temps plus long pour les tâches réclamant plus d'attention.
7. Ne pas oublier que le temps consacré à la réflexion plutôt qu'à l'action immédiate n'est pas perdu (il fait gagner du temps).
8. Réserver du temps pour les imprévus (Collègues, visite de fournisseurs, téléphone)
9. Après avoir terminé un travail, toujours revoir ce que l'on en a fait (c'est le contrôle de qualité).
10. Préparer la veille le travail du lendemain.
11. Le vendredi soir, faites-le point sur sa semaine, voir ce qui reste à faire et programmer de façon générale la liste des projets à reprendre pour la semaine suivante.
12. Pour être organisé : avoir une place pour chaque chose.
13. Ne pas perdre son temps à regretter ses échecs.
14. Se demander pour certaines choses : « que se passerait-il si je ne les faisais pas ? ». Si rien de fâcheux ne se passait, ne pas faire le travail ;-)

Copyright Learning By Doing

Copyright Learning By Doing