

CALENDRIER: GESTION DU TEMPS

CAS PRATIQUE ET EXERCICES

Depuis que Marco Aebi est fondé de pouvoir, il est débordé. Son bureau est sens dessus dessous, il est pendu au téléphone toute la journée lorsqu'il n'est pas en rendez-vous avec des clients et, par-dessus le marché, il doit aussi tenir ses collaborateurs au courant de ce qu'il se passe.

Voici par exemple comment s'est déroulée sa journée d'hier: à 10h00, voulant commencer la planification de la nouvelle stratégie marketing, il demande à n'être dérangé sous aucun prétexte. 10 minutes plus tard, sa secrétaire vient cependant frapper à sa porte et lui annonce la visite d'un Monsieur qui dit avoir rendez-vous. En y réfléchissant, Marco se souvient alors avoir donné rendez-vous à M. Dumaz, l'un de ses clients, la semaine dernière pour aujourd'hui. Il avait totalement oublié.

Heureusement, l'entretien ne dure pas longtemps et Marco peut se remettre au travail une demi-heure plus tard, soit peu après 10h30. Le répit est cependant de courte durée: il n'est pas encore midi lorsqu'il reçoit un appel de sa femme. Elle est à la gare, où elle l'attend depuis un quart d'heure ! Elle lui rappelle qu'ils ont réservé leur table depuis avant-hier pour manger ensemble ce midi au buffet de la gare...

Marco n'est pas doué pour gérer son temps, c'est un fait. Il n'utilise pas d'agenda et n'inscrit jamais son nom sur le grand tableau fixé au mur dans le couloir. Son chef en a assez de cette situation et le convoque pour discuter du problème.

Réflexions sur la gestion du temps

“Le temps, c'est de l'argent”, dit-on. On ne saurait mieux dire, car le temps est devenu un facteur critique dans notre économie moderne. C'est souvent lui qui fait la différence entre échec ou réussite. Le temps étant une denrée rare, il coûte cher ; c'est pourquoi il convient de bien l'utiliser pour accomplir ce que l'on a à faire.

Dans certains domaines, comme à la bourse par exemple, une seconde peut valoir des millions. Quiconque entre en possession d'une information avant son voisin gagne un avantage appréciable pour vendre et acheter au bon moment. Bien gérer son temps implique de s'organiser. Il existe pour ce faire différents outils.

Les causes du problème

Marco Aebi est à présent en entretien avec son chef. Celui-ci lui explique qu'une meilleure gestion du temps lui permettrait:

- de garder une vue d'ensemble des activités en cours
- de se ménager un plus grand espace de créativité
- d'être moins stressé
- d'avoir plus de temps pour sa vie personnelle, ses loisirs, etc.
- d'atteindre ses objectifs plus aisément

Marco est d'accord, mais estime que s'il a du mal à terminer son travail, c'est en raison des interruptions incessantes qu'il subit. Souvent, c'est justement au moment où il aimerait se consacrer à un travail important qu'on vient le déranger.

Et il cite, comme raisons de ces interruptions incessantes:

- les appels téléphoniques
- les visites de clients
- les réunions et entretiens
- la "paperasserie" dont il faut bien s'occuper
- la pression des délais
- une mauvaise communication
- une mauvaise délégation des tâches
- un manque de clarté dans les objectifs
- un manque de discipline personnelle
- des priorités mal placées

Son chef lui fait valoir que pour résoudre ses problèmes de gestion du temps, il lui suffirait de savoir comment s'y prendre. Il commence par lui expliquer une méthode, qui permet de garder une vue d'ensemble de son emploi du temps et de mieux s'y retrouver.

Approcher le TEMPS

Tout noter de ce que l'on a à faire (activités, rendez-vous, etc.)

par exemple:

- Travaux à accomplir
- Travaux qui n'ont pas pu être accomplis la veille
- Nouveaux travaux
- Rendez-vous
- Coups de téléphone et correspondance du jour
- Tâches récurrentes (réunions, entretiens...)

Estimer la durée de chaque activité prévue (temps nécessaire)

Ménager un temps de battement pour intégrer les imprévus (env. 40%)

Poser ses priorités, supprimer ou déléguer ce qui doit l'être

S'assurer que tout est fait, reporter ce qui n'a pas pu l'être

Marco Aebi est impressionné. Il sait bien que la plupart de ses collègues notent leurs rendez-vous dans un agenda, mais il a toujours eu l'impression qu'il pouvait tout garder en tête. Le voici donc qui demande conseil à son chef quant aux outils qui existent pour noter son emploi du temps.

Les calendriers / agendas

Marco Aebi a demandé à son chef quels sont les outils disponibles. Celui-ci lui répond qu'il existe:

- les agendas papier
- les agendas électroniques

Les agendas papier regroupent:

- les calendriers de poche
- les agendas conventionnels
- les calendriers de bureau
- les calendriers muraux

Les agendas électroniques regroupent:

- les agendas installés sur les PC, par exemple Outlook, Lotus Organizer, etc.
- les ordinateurs de poche et PDA (Personal Digital Assistant)
- les téléphones mobiles

Priorités

Certaines tâches sont plus importantes que d'autres. Par exemple:

- travaux dont le délai d'exécution approche
- mandats de clients devant être réalisés rapidement
- délais fixés par les autorités (déclaration d'impôts, poursuites, etc.)
- urgences (congé maladie d'un collaborateur important, virus informatique, etc.)

Marco Aebi explique à son chef qu'il a énormément de mal à organiser son travail. Son chef lui donne les conseils suivants:

- I. Prévoir une tâche pour une période, et la mener à terme en ce laps de temps
- II. Classer ses tâches par priorités. Liquider d'abord ce qui est important et urgent

Pour trier ses tâches par priorités, Dwight David Eisenhower, président des Etats-Unis de 1953 à 1961, avait mis au point sa propre méthode, qui consistait à trier ce qu'il avait à faire en fonction de deux critères uniquement: importance et urgence

Ce qui aboutit à créer quatre catégories:

- | | |
|---|--|
| <p>A. important et urgent. A faire soi-même immédiatement.</p> <p>B. important mais pas (encore) urgent. Peut attendre mais doit être planifié (se fixer un délai ou déléguer).</p> | <p>C. urgent mais pas important. A déléguer ou à faire plus tard.</p> <p>D. ni urgent ni important. A faire en dernier en fonction des possibilités. Souvent facultatif.</p> |
|---|--|

Déléguer

Savoir déléguer comporte les avantages suivants:

- alléger sa propre charge de travail
- se donner le temps de liquider les priorités A et B
- se donner la possibilité d'évoluer

Il suffit de respecter quelques règles simples. Savoir déléguer, c'est avant tout se poser cinq questions fondamentales:

- Quelle est la tâche ? (ce qui est à faire)
- Qui doit l'accomplir ? (personne)
- Pourquoi doit-elle le faire ? (motifs, objectif)
- Comment va-t-elle s'y prendre ? (ampleur et détails)
- Quand doit-elle avoir terminé ? (délai)

Déléguer ne signifie pas se décharger de la tâche de contrôler. Il faut donc établir une check-list qui réponde à ces cinq questions...

Priorités	Activités	Durée	Réalisé par	Date
A B C D	_____	_____	_____	Début Délai Fin

EXERCICES

Choix d'un agenda

Vous devez choisir entre un agenda papier et un agenda électronique. Quels sont pour vous les principaux avantages et les principaux inconvénients de ces deux variantes ? Quelle solution adopteriez-vous et pourquoi ?

Planning

Un planning annuel est accroché dans le couloir de votre service. Votre supérieur hiérarchique vous demande de le compléter pour le mois de juillet avec les données ci-dessous. Votre service est constitué des personnes citées plus bas.

Utilisez les symboles des différents types d'absence:

- Quadrillage oblique Vacances / déménagement
- Carreaux / Quadrillage Séminaire / projet
- Traits verticaux Congé maladie
- Nouage de point Examens
- Traits horizontaux Congé maternité ou service militaire

K. Müller	vacances du 12 au 19 mai, service militaire du 15 juillet au 2 août
D. Colombier	congé maternité du 22 juillet au 22 septembre
J. Spichiger	service militaire du 21 janvier au 15 février, séminaire de vente les 1er et 2 juillet, déménagement le 19 juillet
B. Bektas	travail de projet du 8 au 12 juillet et du 22 au 26 juillet
H. Hauser	congé maladie à partir du 25 juin et jusqu'à nouvel avis (environ 3 semaines)
S. Ineichen	examens de fin d'apprentissage du 18 au 24 juillet, vacances du 25 juillet au 9 août
A. Stadler	vacances du 1er au 14 juillet
P. Hayek	séminaire du 12 au 19 juillet

Priorités

Responsable d'un service avec sous vos ordres deux collaborateurs chevronnés, vous êtes depuis quelque temps complètement débordé. Aujourd'hui encore, vous avez une tonne de choses à régler et très vite, vous vous apercevez que vous n'aurez pas assez de la journée pour tout faire vous-même. Utilisez la méthode Eisenhower, que vous connaissez, et inscrivez vos tâches dans le tableau à la page suivante. Pour gagner de la place, reportez uniquement des mots clés.

- Réunion avec le chef de service
- Arroser les plantes (elles en ont besoin depuis longtemps).
- Préparer le contrat de M. Raudin (client). Délai: 14 heures.
- Préparer la présentation de demain (à effectuer vous-même).
- Envoyer des prospectus à un client qui en a fait la demande.
- Acheter un billet d'avion pour se rendre à un meeting qui aura lieu dans 15 jours à Hambourg.
- Votre collaboratrice vous a remis une note de frais. Afin qu'elle soit remboursée dans les temps, vous devez remplir un formulaire et le transmettre avant la fin de la semaine.
- Pour la semaine prochaine, réserver un restaurant avec salle de réunion pour une vingtaine de personnes, pour une présentation de l'agence suivie d'un repas.
- Rédiger le contrat de M. Leclercq.
- Remplir le planning des absences du mois prochain.
- Rédiger un rapport hebdomadaire, délai aujourd'hui (à faire par vous).
- Effectuer sauvegarde des données.
- Rédiger un courrier à l'intention de M. Martin (client)
- Le concours de Chrysler est arrivé. Premier prix: le nouveau tout-terrain d'une valeur de 50 000 francs.
- Le chauffage est défectueux. En informer le concierge.
- Les résultats trimestriels doivent être transmis au responsable d'unité au plus tard lundi prochain (à effectuer vous-même).
- Vérifier si les anciens dossiers clients sont complets afin de les classer sur microfiches.
- Au plus tard à la fin de la semaine, Madame Berger attend une réponse concernant la demande qu'elle a effectuée.
- Vous recevez une confirmation du service du classement attestant que tous les dossiers ont été enregistrés sur microfiches.
- Votre collaboratrice souhaite s'entretenir avec vous de ses vacances.
- Des factures sont arrivées. Vous devez les affecter à un poste et les transmettre à la comptabilité.
- Vérifier et envoyer une offre.
- Remplir la fiche de contrôle des absences de votre service et la transmettre.
- Vous recevez un prospectus publicitaire d'un fournisseur chez qui vous avez récemment commandé du mobilier de bureau.

Créez une check-list des tâches que vous devez effectuer dans le cadre de votre formation. Votre liste doit comporter au moins cinq colonnes.

Méthode

En appliquant la méthode TEMPS, reportez les données ci-dessous dans la fiche journalière de Stéphane, page suivante. Notez également les outils nécessaires. S'ils ne sont pas précisés dans le texte, vous pouvez les ajouter.

Le 1er juin Stéphane se lève à 7h00, comme d'habitude. A 7h45, il prend le train pour se rendre sur son lieu de travail. A 8h15, il commence sa journée de travail. Tout d'abord, il trie le courrier du jour et le distribue à ses collègues. Cette tâche lui prend en général 30 minutes. Ensuite, il s'installe à son ordinateur et répond à ses e-mails professionnels. Une heure plus tard, il a terminé cette tâche et peut commencer à traiter les commandes, avec l'aide de Peter, l'un de ses collègues. Cela l'occupe jusqu'à la pause de midi. De 12h15 à 13h15, il part manger avec son ami Ralph. Ensuite, son formateur professionnel lui explique le fonctionnement d'un nouveau logiciel, après quoi il s'offre une pause café de 10 minutes. A 15h30, il a rendez-vous avec son responsable d'équipe, M. Eckert, afin de discuter d'une offre pour un gros client (la société J. Seiler SA). La réunion dure une heure. Avant de quitter le bureau à 17h00 pour ne pas rater le train de 17h15, il met sous pli des courriers et les poste. A 17h45, Stéphane est de retour chez lui. Avec les examens qui approchent, il doit encore réviser ce soir. Sabrina et Alex arrivent à 20h00 pour travailler pendant deux heures et clarifier certains points.

SEMAINE 22

<u>Heure</u>	<u>Activités</u>	<u>Outils</u>	<u>Réalisations</u>
--------------	------------------	---------------	---------------------