



Formation rapide: Gestion du temps pour une entreprise de service

Alain FAURE
alainfaure.info



Définir les Taches

Au départ, vous avez besoin de définir vos tâches:

- Par exemple sur un PDA indiquez le nom, l'heure de début, l'heure de fin et le lieu
- Pour chaque tâche, définir l'heure de fin, un responsable et ses caractéristiques

Alain FAURE
alainfaure.info



Quand définir les tâches ?

A réaliser quand vous pouvez avoir un “temps mort”

- Les idées en dehors des heures de travail sont précieuses : non soumises à la pression quotidienne elles vous économiseront vraiment du temps pour la suite.

Alain FAURE
alainfaure.info



Effet « Temps mort »

- Les décisions prises ou le travail effectué durant de courtes périodes de temps calmes peuvent vous économiser des heures ou des jours de travail.
- Ne pas hésiter à reporter des réponses
- Un autre effet du “Temps mort”

Alain FAURE
alainfaure.info



Caractéristiques des tâches

- Risques
- Types
- Priorités

Alain FAURE
alainfaure.info



Tâches sur le terrain

	Opérationnelle	Importante	Organisatrice
Urgente	①	②	
Prioritaire	③	④	
Normale	⑤	⑥	

Alain FAURE
alainfaure.info



Tâches des managers

	Opérationnelle	Importante	Organisatrice
Urgente		①	②
Prioritaire		③	④
Normale		⑤	⑥

Alain FAURE
alainfaure.info



Revoir les tâches

- Est ce que la priorité à changée ?
- Est ce que nous sommes encore à l'heure ?
- Est ce que les risques ont changés ?

Alain FAURE
alainfaure.info



Liste des tâches

Pour	Prio.	Tâche	Dead-line	Status
Client01	1	Finir le rapport de réunion	02/24	Retard
Client02	1	Installer le nouveau programme	02/23	A l'heure
Nous				
	2	Suivi du paiement client02	03/12	A l'heure
	3	Réunion organisation	01/10	Fini
Revendeurs				
Partenaire01	2	Formation	01/15	Retard

Alain FAURE
alainfaure.info



PDA ou Smartphone ?

- Vous devez avoir un PDA, Smartphone ou I...
- Si vous n'en avez pas demandez à votre hierarchie
- N'utilisez qu'un seul agenda

Alain FAURE
alainfaure.info



Optimisation du temps

- Ne prenez pas en charge des tâches opérationnelles quand vous êtes manager
- Soyez préparés
- Procrastination
- Si vous sentez que vous êtes surchargé
- Evitez le plus possible les déplacements et les réunions, mais favorisez le relationnel
- Nettoyez votre bureau. Travaillez le matin, tôt



Interruptions (1)

- Interruptions,
- Emails
- Et réunions

Alain FAURE
alainfaure.info



Interruptions (2)

- Interne à l'entreprise
- Externe à l'entreprise

Alain FAURE
alainfaure.info



E-mail et réseaux sociaux

- Lisez vos e-mail et connectez vous à vos réseaux sociaux pas plus de deux fois par jours (à moins que vous ne soyez contributeur)
- Envoyez votre e-mail au maximum à trois personnes
- Soyez bref: Voltaire ou Hugo sont de grands écrivains pas des chef d'entreprise.
- Effet : « Je n'ai pas dit que vous aviez mal fait le travail »
- Les réseaux sociaux internes d'entreprise

Alain FAURE
alainfaure.info



Réunions

- Les réunions consomment beaucoup de temps
- Un département doit avoir deux réunions régulières: Une pour l'équipe, une pour le management
- Dans une réunion on n'arrive pas avec des questions, mais avec des réponses.

Alain FAURE
alainfaure.info



Autres considérations

- Formation et préparation sont des activités prioritaires.
- N'encourager pas vos collaborateurs à rester trop tard au travail. Revoyez leur charge de travail ou recrutez des gens ayant de l'expérience.

Alain FAURE
alainfaure.info



Conclusion

Je vous encourage à faire dès que possible une liste de tâche et demander à votre manager de la corriger de manière à ce qu'il puisse vous aider à redéfinir vos priorités au jour le jour.

Alain FAURE
alainfaure.info



Alain FAURE, Contactez moi :)

Contact

<http://alainfaure.info>

Alain FAURE
alainfaure.info





Formation rapide: Gestion du temps pour une entreprise de service

Alain FAURE
alainfaure.info

© copyright Alain FAURE 2009

Gestion du temps en entreprise de service

Slide : 1



Quelques questions pour évaluer votre situation en terme de temps au travail:

Est ce que vous **mangez souvent à votre bureau** pour terminer un travail ?

Avez-vous des problèmes pour dormir parce que vous avez la sensation de ne pas être dans les temps ?

Est ce que vous avez souvent l'impression que vous auriez pu mieux faire si vous aviez eu plus de temps ?

Combien de fois par mois suivez-vous de la formation ?

Arrivez-vous à quantifier correctement un planing pour vos équipes ?

Est ce que vous **déléguiez facilement** aux autres ?

Pour chaque jour, est-ce que vous avez une idée claire des tâches à réaliser et de ce qu'il faut faire si quelque chose se passe mal ?

Est ce que vous êtes souvent dérangé par les autres personnes désorganisant ainsi vos activités ?

Est ce que votre manager vous demande des dead-lines ? Sont elles réalistes ?

Définir les Taches

Au départ, vous avez besoin de définir vos tâches:

- Par exemple sur un PDA indiquez le nom, l'heure de début, l'heure de fin et le lieu
- Pour chaque tâche, définir l'heure de fin, un responsable et ses caractéristiques

Alain FAURE
alainfaure.info



Pour régler les problèmes de temps, il faut planifier **par avance** les tâches à réaliser dans la journée ou dans la semaine.

- Pour chaque jour, vous devez connaître les tâches à faire. Elle sont généralement données par le manager ou établies par vous même. Et il est bon de faire une liste, par exemple sur un PDA, où vous allez marquer simplement le nom de chaque tâche, l'heure de début, l'heure de fin, le responsable et éventuellement le lieu de réalisation.
- Ce n'est pas le rôle de votre manager de faire cette liste de tâche, tout juste peut t-il vous aider à coordonner les enchainements avec d'autres planing.
- L'heure ou la date de fin est indispensable, un planing sans durée ou sans dead-line n'est d'aucune aide.
- Les caractéristiques d'une tâche vont vous permettre de savoir comment la classer par ordre de priorité (il y a plus loin un slide la dessus)

Quand définir les tâches ?

A réaliser quand vous pouvez avoir un “temps mort”

- Les idées en dehors des heures de travail sont précieuses : non soumises à la pression quotidienne elles vous économiseront vraiment du temps pour la suite.

Alain FAURE
alainfaure.info



Pour commencer, vous pouvez noter les tâches sans ordre juste comme elles vous viennent à l'esprit où selon les sollicitations extérieures. Ensuite, il faut les prioriser.

Faites ce travail durant vos moments de calme (comme le dimanche soir, pour la semaine ou avant de dormir pour le lendemain ou en vous levant très tôt le matin). Je préfère cette dernière solution, mais chacun peut avoir sa préférence.

Quelques fois, à n'importe quel moment de la journée ou de la nuit, vous pouvez avoir une idée. N'attendez pas pour la noter: pour qu'elle libère votre esprit et pour être sûr de la recueillir pour le lendemain. Notez la sur votre PDA ou dans un tableur, évitez la une feuille de papier.

- voir l'effet « **Temps mort** » -

Effet « Temps mort »

- Les décisions prises ou le travail effectué durant de courtes périodes de temps calmes peuvent vous économiser des heures ou des jours de travail.
- Ne pas hésiter à reporter des réponses
- Un autre effet du “Temps mort”

Alain FAURE
alainfaure.info



Quand vous êtes dans l'oeil du cyclone, les choses tendent à être plus claires, vous êtes moins stressés et les décisions sont plus faciles à prendre. Pendant ces temps vous avez un travail de meilleur qualité, spécialement quand il y a tant à faire.

Ces décisions, prises dans ces périodes d'une demi heure peuvent vous économiser des journées de travail.

N'hésitez pas à repousser des réponses importantes (email ou contribution de réseaux sociaux ou à un blog) à cette période.

Un autre effet du temps mort, la nuit (quand vous avez un problème difficile à résoudre et dont vous ne voyez pas la solution) :

- Rassemblez toutes les informations pertinentes sur le problème
- Essayez différentes solutions
- Allez dormir
- Dans la journée qui suit vous devriez trouver une issue à votre problème. Ca marche !

Caractéristiques des tâches

- Risques
- Types
- Priorités

Alain FAURE
alainfaure.info



Vous devez trouver par vous même les caractéristiques des tâches :

- Le risque si la tâche ne peut être accomplie
- Est ce que la tâche est du type « **opérationnelle** », « **importante** » or « **organisatrice** »
 - Opérationnelle (tâche normale)
 - Importante (tâche facilitant ou autorisant les tâches opérationnelles)
 - Organisatrice (tâche cadre ou structurante de l'équipe)
- La priorité d'une tâche peut être: « **urgente** », « **prioritaire** » or « **normale** » l'allocation du temps sera défini en conséquence.
 - Normale (tâche normale)
 - Prioritaire (tâche à réaliser au plus vite)
 - Urgente (tâche interrompant les autres)

Tâches sur le terrain

	Opérationnelle	Importante	Organisatrice
Urgente	①	②	
Prioritaire	③	④	
Normale	⑤	⑥	

Alain FAURE
alainfaure.info



Les collaborateurs travaillent sur des tâches de terrain, par essence, c'est pourquoi leur priorité est plutôt basée sur des aspects opérationnels.

Ils ne sont jamais impliqués dans les processus d'organisation, comme peuvent l'être les managers et les directeurs.

Ce tableau montre la précédance à accorder aux tâches en fonction de leur type et de la priorité.

Tâches des managers

	Opérationnelle	Importante	Organisatrice
Urgente		①	②
Prioritaire		③	④
Normale		⑤	⑥

Alain FAURE
alainfaure.info



Les managers sont là pour faciliter le travail des collaborateurs de terrain et leur offrir un support, c'est pourquoi leur priorité sont dans les tâches qui sont importantes et d'organisatrice.

Revoir les tâches

- Est ce que la priorité à changée ?
- Est ce que nous sommes encore à l'heure ?
- Est ce que les risques ont changés ?

Alain FAURE
alainfaure.info



Liste des tâches

Pour	Prio.	Tâche	Dead-line	Status
Cliento1	1	Finir le rapport de réunion	02/24	Retard
Cliento2	1	Installer le nouveau programme	02/23	A l'heure
Nous				
	2	Suivi du paiement cliento2	03/12	A l'heure
	3	Réunion organisation	01/10	Fini
Revendeurs				
Partenaire01	2	Formation	01/15	Retard

Alain FAURE
alainfaure.info



La **liste des tâche** est utile pour suivre la réalisation du travail, c'est avec les rapports; le tableau de bord du manager,.

Même avec beaucoup de travail à faire ces deux documents doivent être tenus à jour coûte que coûte. Un manager doit être sélectionné comme tel, en regardant son aptitude à tenir à jour ces documents (entre autre). Ce travail est de priorité 1 pour le manager.

Revoyez cette liste régulièrement : tout les 2 ou 3 jours et mettez la à jour en fonction des nouvelles informations.

Une dernière chose, si cet outil est nécessaire pour la hierarchie du manager, il est surtout nécessaire pour le manager lui même, tel un tableau de bord dans une voiture de course.

PDA ou Smartphone ?

- Vous devez avoir un PDA, Smartphone ou I...
- Si vous n'en avez pas demandez à votre hierarchie
- N'utilisez qu'un seul agenda

Alain FAURE
alainfaure.info



Pour votre travail vous devez utiliser un agenda électronique ou PDA ou Smartphone. Si vous n'en avez pas demandez en un à votre hierarchie, s'ils n'en comprennent pas la nécessité pour un manager, préparez votre CV.

Surtout n'écrivez pas les tâches à faire sur des morceaux de papier, cela se perd trop facilement. Et ne permettez pas à vos collaborateurs de le faire.

Optimisation du temps

- Ne prenez pas en charge des tâches opérationnelles quand vous êtes manager
- Soyez préparés
- Procrastination
- Si vous sentez que vous êtes surchargé
- Evitez le plus possible les déplacements et les réunions, mais favorisez le relationnel
- Nettoyez votre bureau. Travaillez le matin, tôt



Maintenant que vous avez une liste de tâche et que vous savez les prioriser, il y a quelques astuces pour vous permettre d'économiser du temps :

- **Ne prenez pas en charge des tâches opérationnelles sur le terrain si vous êtes manager !**: Sinon vos collaborateurs auront ainsi plus de temps pour leurs loisirs et votre image sera dégradée à leur yeux ! **Ce qui constitue un gros problème pour un manager.**
- **Soyez préparé** : Si vous tenez à travailler en dehors des heures de travail normal (je ne vous le conseille pas), que se soit pour du travail de préparation, de formation etc. Sinon vous avez un réel soucis dans votre organisation du temps.

La procrastination : c'est le fait de ne pas arriver à faire une tâche qui peut paraître soit trop difficile, soit ennuyeuse, soit on ne sait pas par quel bout commencer ou même pour un blocage psychologique quelconque. Le seul conseil que je pourrais fournir, tentez de découper cette tâche en sous-tâches faciles et de les mélanger avec autre chose de plus facile. Vous pouvez aussi essayer de la confier à d'autre, après tout le manager est là pour faire travailler les autres non pour faire le travail lui même.

Si vous sentez que vous avez trop de tâches à faire demandez à votre manager de vous montrer les priorités

Les réunions du manager sont faites pour rencontrer les gens, pas pour des réunions de travail.

Le matin, quand vous arrivez au bureau, avant de lire vos emails, faites d'abord une liste des tâches de la journée.

Rangez votre bureau chaque jour. Une fois dans la semaine triez vos papiers. Achetez des classeurs et des dossiers. C'est pas chez et vraiment utile : aussi bien pour votre organisation que pour votre image.

Interruptions (1)

- Interruptions,
- Emails
- Et réunions

Alain FAURE
alainfaure.info



Il y a 3 types d'événements qui consomment beaucoup de temps au travail : les interruptions, les mails et les réunions. Le plus difficile est probablement de gérer les interruptions. Pourquoi ? Parce que généralement les interruptions viennent de personnes auxquels vous pouvez difficilement dire non :

- Le grand chef
- Votre manager
- Votre client préféré
- Votre collègue de tout les jours
- Votre femme ou votre petite ami(e) ...

Il est difficile de gérer cela parce que ces gens sont affectivement importants pour vous. Mais ils créés ainsi une pression sur votre agenda et votre planning. Augmentant ainsi votre stress.

Vous devez vous faire une idée avant de commencer une tâche si vous allez permettre à tous ces braves gens de venir vous interrompre. Si vous considérez que non, vous devez leur dire que vous n'avez pas le temps et qu'ils reviennent quand vous aurez terminé.

Vous avez la possibilité de leur donner un rendez-vous plus tard, mais ne vous sentez jamais engagé par votre parole et décalez si nécessaire. Tenez les informés avant l'heure si vous comptez décaler encore. **Cela ne marche que si une pleine confiance est acquise entre vous et ces gens ...**

Interruptions (2)

- Interne à l'entreprise
- Externe à l'entreprise

Alain FAURE
alainfaure.info



Dans l'entreprise :

- Si un collègue vous pose une question, ou vous demande de faire quelque chose à sa place. Vous devez juger si cela est dû à un manque de préparation ou pas. Dans le premier cas, c'est son problème pas le votre. Dans le second cas, indiquez lui, de manière précise, où il peut trouver une solution à son problème.

Ne donnez pas une réponse ou ne faites pas le travail à la place de votre collaborateur. Mais ne dites pas non plus « c'est sur le site web », indiquez le lieu précis

- Si votre big chef ou manager explique rapidement (trop) le travail que vous allez être amené à faire. N'hésitez pas à discuter avec lui et à lui demander quelles sont les priorités.

Depuis l'extérieur de l'entreprise

Si un client vous demande pour une intervention, ne donnez jamais votre numéro de téléphone personnel, appelez la hot-line pour lui et transmettez lui le numéro de ticket. Vous lui montrez comment discuter avec la hot-line une fois pour toute.

E-mail et réseaux sociaux

- Lisez vos e-mail et connectez vous à vos réseaux sociaux pas plus de deux fois par jours (à moins que vous ne soyez contributeur)
- Envoyez votre e-mail au maximum à trois personnes
- Soyez bref: Voltaire ou Hugo sont de grands écrivains pas des chef d'entrepise.
- Effet : « Je n'ai pas dis que vous aviez mal fait le travail »
- Les réseaux sociaux internes d'entreprise



“Trop d'email” est un problème difficile à gérer pour un cadre, il y a plusieurs solutions pour le gérer:

- Lisez vos emails régulièrement à deux moments de la journée.
- N'envoyez des emails qu'à 3 personnes, pour éviter l'effet boule de neige. Faites attention à la signification perçue du texte sur support informatique... Souvent vous pouvez avoir des graves erreurs d'interprétation.... «je n'ai pas dis que vous aviez mal fait le travail»: en fonction d'où vote correspondant place l'accent, il peut y avoir une grave incompréhension. N'hésitez pas à utiliser des smileys pour détendre la charge émotionnelle de certains messages (**A utiliser avec modération**)
- Faites passer votre entreprise aux réseaux sociaux internes d'entreprise pour améliorer l'organisation des messages et des pièces jointes. Cela vous facilitera aussi le suivi des échanges et de l'évolution de votre équipe.

Réunions

- Les réunions consomment beaucoup de temps
- Un département doit avoir deux réunions régulières: Une pour l'équipe, une pour le management
- Dans une réunion on n'arrive pas avec des questions, mais avec des réponses.

Alain FAURE
alainfaure.info



Il ne faut pas encourager des réunions de plus d'une heure. Le travail de préparation doit être fait avant. Considérez qu'une réunion est juste un moyen de veiller à ce que la communication passe bien. L'intérêt des réunions physiques est, d'ors et déjà, de plus en plus limité grâce aux nouvelles technologies :

- Vidéo-conférences
- Réseaux sociaux internes d'entreprise
- Sms
- Messagerie instantanée

L'utilisation de ces technologies demande quand même des collaborateurs se connaissant bien: ayant travaillé ensemble au moins un mois complet.

Autres considérations

- Formation et préparation sont des activités prioritaires.
- N'encourager pas vos collaborateurs à rester trop tard au travail. Revoyez leur charge de travail ou recrutez des gens ayant de l'expérience.

Alain FAURE
alainfaure.info



Des collaborateurs qui travaillent trop et surchargés ne donnent pas une bonne image de l'entreprise.

La formation peut atteindre 10% du temps de travail dans une entreprise de haute-Technologie.

Conclusion

Je vous encourage à faire dès que possible une liste de tâche et demander à votre manager de la corriger de manière à ce qu'il puisse vous aider à redéfinir vos priorités au jour le jour.

Alain FAURE
alainfaure.info



Alain FAURE, Contactez moi :)

Contact

<http://alainfaure.info>

Alain FAURE
alainfaure.info

