

Mars 2014

Optimiser son organisation pour mieux vivre



Objectifs de la réunion

Les objectifs :

- ▶ Diminution du stress
- ▶ Gain de temps
- ▶ Epanouissement privé et professionnel

Au travers d'une réflexion sur les notions suivantes :

- ▶ La définition du stress
- ▶ La maîtrise du temps
- ▶ L'optimisation de l'organisation professionnelle

Plan de la réunion

- ▶ Optimiser son organisation pour mieux vivre : une démarche personnelle
- ▶ Qu'est-ce que le **STRESS** ?
- ▶ Le **TEMPS** et ses différentes appréhensions
- ▶ Outils et conseils pour l'optimisation de l'**ORGANISATION**
- ▶ A vous de jouer...

Introduction

Optimiser son organisation pour mieux vivre : **une démarche personnelle**

- ▶ Subjectivité du « mieux vivre »
- ▶ Absence de solution universelle à la gestion du stress
- ▶ Les différentes approches philosophiques et dimensions du temps
- ▶ Des environnements propres à chaque individu
- ▶ Des outils et conseils à mettre en place ou à adapter voire à ignorer selon votre situation

Le STRESS

▶ Qu'est-ce que le stress ?

- ▶ En physique, stress = force produite sur un corps par une tension
- ▶ Le stress a un impact sur la santé : effets du Syndrome Général d'Adaptation
 - ▶ Stade 1 : la réaction d'alarme
 - ▶ Stade 2 : la résistance
 - ▶ Stade 3 : l'épuisement

A chacun de ces stades le corps mobilise l'énergie pour faire face à cette tension, à ce stress, au dépend des autres systèmes (immunitaire par exemple)

Le STRESS

► Recette du stress

Si ce qui vous stresse est différent de ce qui stresse votre voisin, la recette du stress est universelle

Ingrédients du stress - C.I.N.E. :

- **Contrôle faible** : être en retard à un RDV important et être pris dans un bouchon
- **Imprévisibilité** : vous savez qu'il va y avoir grève à la garderie mais pas quand / tempérament changeant de votre supérieur et chaque jour réserve une nouvelle surprise
- **Nouveauté** : nouveau logiciel / 1^{er} enfant /...
- **Ego menacé** : le contrôleur de gestion ou l'architecte qui vous interroge sur vos méthodes de travail

Le STRESS

- ▶ Les ingrédients du stress sont additifs. Plus il y a de C.I.N.E qui caractérisent une situation, plus la situation est stressante.
- ▶ Notre système de réponse au stress et la quantité d'hormones sécrétées sont déterminés également par plusieurs facteurs :
 - ▶ La génétique
 - ▶ Les expériences dans l'enfance
 - ▶ La personnalité
 - ▶ L'environnement
 - ▶ Le niveau de santé
- ▶ Anticiper une situation stressante peut être pire que de la vivre

Le STRESS

- ▶ Déjouer le stress : 2 alternatives
 - ▶ Eliminer le stress de nos vies : **impossible**
 - ▶ Apprendre à vivre avec le stress : **possible**
- ▶ Pour gérer son stress :
 - ▶ 2 principes à retenir :
 - ▶ Il n'y a pas de solution facile
 - ▶ Il n'y a pas de solution universelle
 - ▶ 2 lois à respecter :
 - ▶ Une situation n'est stressante que si vous l'interprétez comme telle
 - ▶ Le système de réponse au stress est le même depuis toujours

Le STRESS

- ▶ Bonne nouvelle : « **la réaction de relaxation** »
 - ▶ Ralentissement de la respiration
 - ▶ Diminution tension artérielle
 - ▶ Réduction du besoin en oxygène
- ▶ 20 façons de contrôler les effets du stress : marcher 10 min, respirer profondément, la visualisation, manger un en-cas (en faisant attention !), raccrocher et éteindre le téléphone, mettre de la musique, s'éloigner de l'ordinateur ou au contraire regarder une vidéo qui fait le buzz, faire des travaux manuels, mâcher un chewing-gum, relâcher progressivement ses muscles...

Le temps

Le temps

► Quelques lois et leurs interprétations

- Loi de PARETO : loi des 20/80

L'essentiel prend 20 % de notre temps et l'accessoire 80 %

- 20 % du temps d'une réunion produisent 80 % des décisions
- 20 % des efforts produisent 80 % des résultats
- 20 % d'imprévus vont mobiliser 80 % de nos efforts

- Loi de CARLSON ou loi des séquences homogènes

Tout travail interrompu prendra plus de temps que s'il était effectué en continu

Le temps

- La loi du « basket »

Le meilleur ami de l'homme après le chien... c'est la corbeille à papier

- La loi de l'urgence

Quand les urgences deviennent un fonctionnement quotidien : les priorités et l'efficacité se perdent

- La loi de la maternité

S'il faut 9 mois à une femme pour faire un bébé ...

... 9 femmes ne mettront pas 1 mois pour faire un bébé

Le temps

- Loi de PARKINSON

Le travail est comme un gaz, il occupe tout l'espace alloué : plus on donne de temps pour réaliser un travail, plus ce travail prend du temps...

- Loi de LABORIT... ou du moindre effort

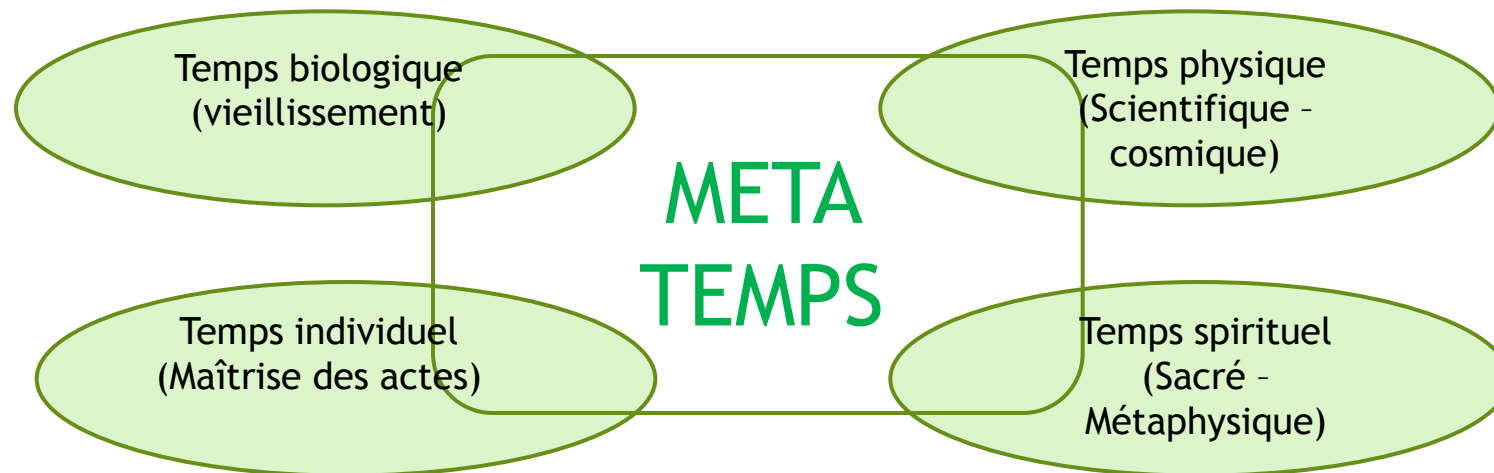
Tendance naturelle à faire d'abord ce qui nous motive, ce qui nous fait plaisir —————> se faire régulièrement violence pour commencer d'abord par les tâches les plus pénibles

- Loi de FRAYSSE

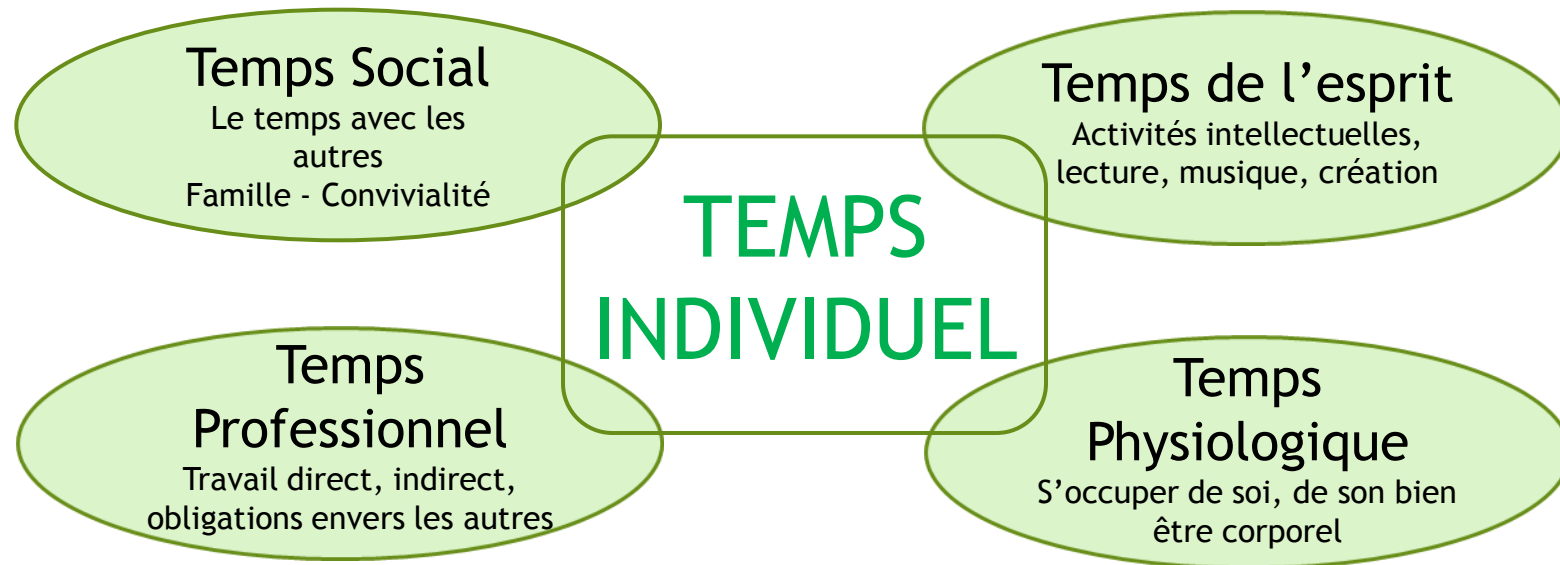
Plus l'intérêt est grand, plus le temps passe vite

Le temps

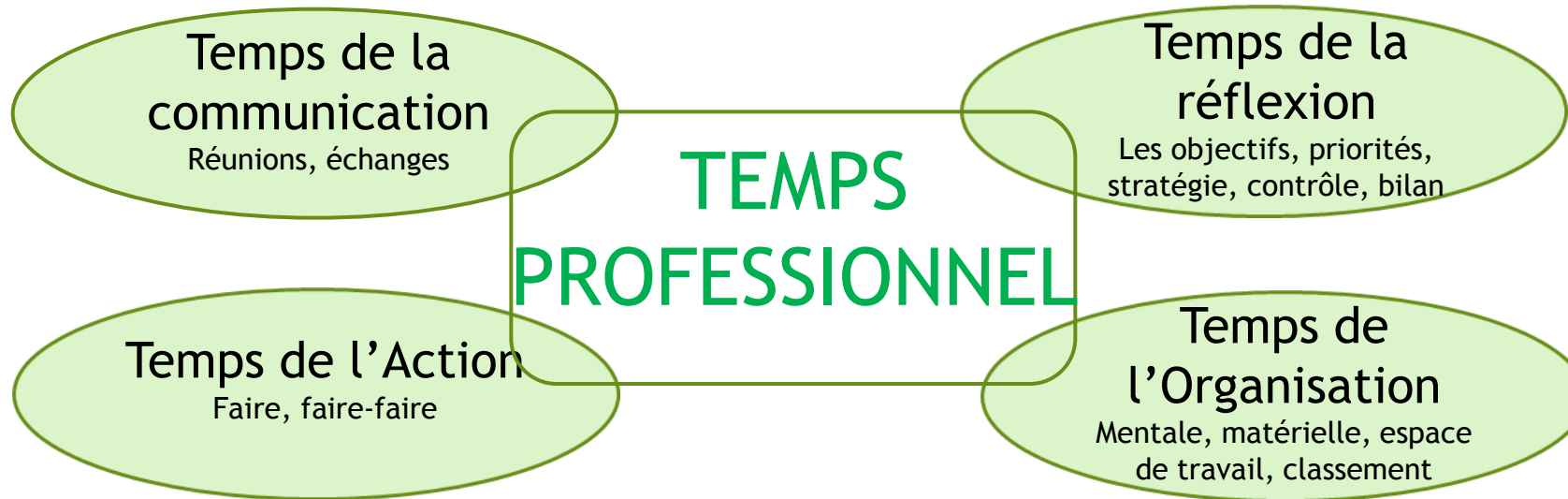
► Les différentes dimensions du temps



Le temps



Le temps



Mieux se connaître face au temps

Mieux se connaître face au temps

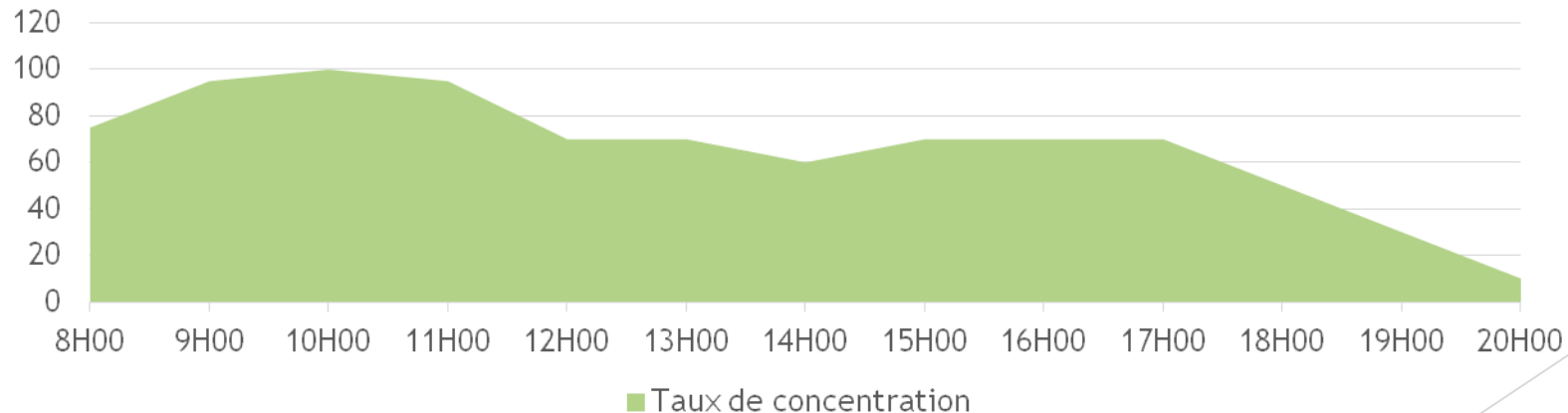
- ▶ Quelques pistes de réflexion face au temps : mieux se connaître
 - Tendances
 - Tendance à sous-évaluer le temps disponible ou surévaluer le temps nécessaire
 - Difficulté à dire non à des demandes
 - Difficultés à rester centré sur une tâche
 - Facilité à être dérangé par des éléments de l'extérieur
 - Des facteurs pertes de temps
 - Facteurs externes : réunions, appels téléphoniques intempestifs (gestion des communications), manque d'informations, délégations diverses, moyens mis à disposition...
 - Facteurs internes : manque de planification, dispersion, stress, organisation du travail...

Mieux se connaître face au temps

- Organiser son temps —→ avoir un souci d'objectivation :
 - Sur ses aptitudes à réaliser un nombre de tâches dans un temps donné
 - Sur ses habitudes de travail dans l'urgence ou dans la durée
 - Sur la définition des priorités pour affecter à un travail la durée idéale
- Connaître ses rythmes :
 - C'est se donner les moyens d'adapter les impératifs de son travail à ses propres capacités
 - C'est caler au mieux ses propres rythmes dans les cadres imposés de l'entreprise

Mieux se connaître face au temps

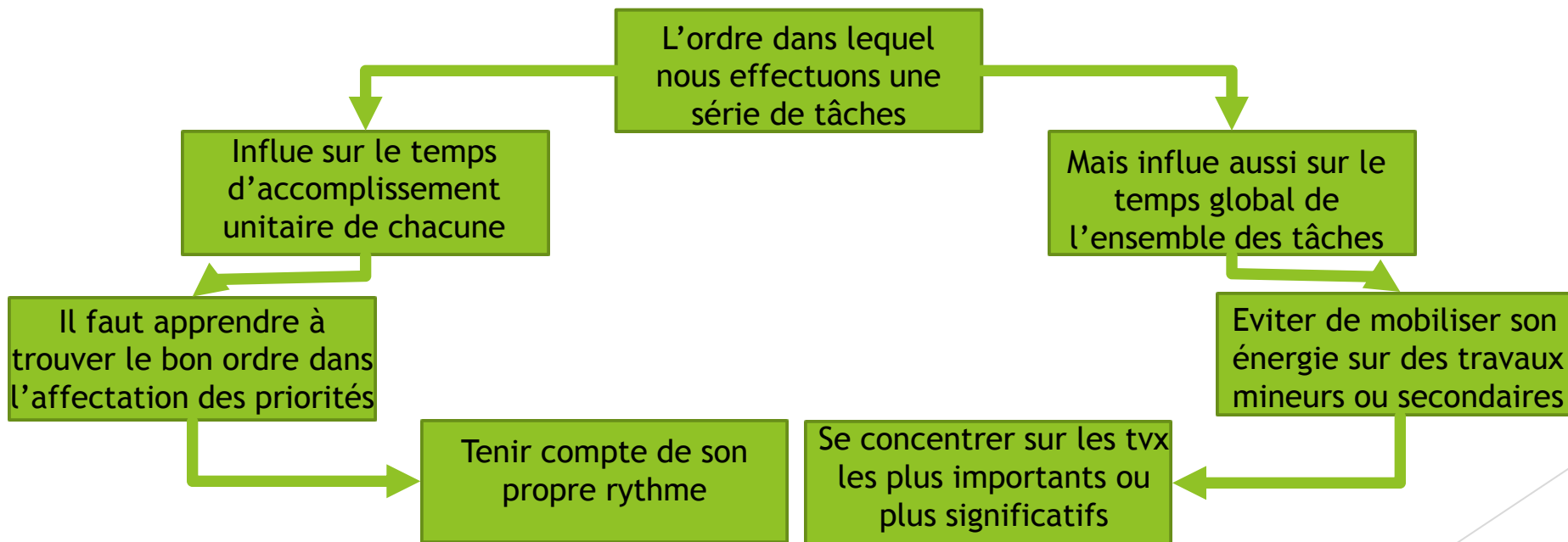
- Prévoir un budget temps fondé sur l'objectif à atteindre
- La durée doit être efficace :
 - Travailler par rapport aux enjeux plutôt que par rapport aux habitudes
 - Utiliser des plannings permet une projection et un travail par objectif
 - Savoir s'aménager un espace de travail agréable
- Tenir compte de la courbe de concentration physiologique :



Mieux se connaître face au temps

- La loi de TAYLOR

Comment trouver le bon ordre dans l'accomplissement des tâches



La gestion du temps

La gestion du temps

► URGENT / IMPORTANT / PRIORITE

■ Urgent

- Est urgent ce qui doit être réalisé immédiatement, tout affaire cessante
- Ce qui relève du danger individuel ou collectif, de la survie
- Dans mon entreprise, mon organisation, qu'est-ce qui est réellement urgent ?
- Comment l'urgence existe en tant que telle, ou comment l'a-t-on générée ?

■ Important

- Est important ce qui est capital, essentiel, incontournable
- Quels sont les critères qui permettent de peser le niveau de l'importance ?
- Comment communiquer ces critères pour que chacun puisse avoir la même analyse ?

La gestion du temps

- Prioritaire
 - Est prioritaire ce qui est urgent et important
 - Tout étant relatif...

	URGENT	NON URGENT
IMPORTANT	<p>Situation de crise Manque d'efficacité Peut engendrer une autre crise Stimulant à petite dose Mauvais stress à forte dose</p>	<p>Grâce à la planification Sources de nouvelles opportunités Efficacité maximale Calme et détente</p>
ACCESSOIRE	<p>Interruptions extérieures Influence des autres Perturbation de la planification Source de mauvaise humeur</p>	<p>Futilité, temps « perdu » Petites satisfactions faciles ou « bonnes excuses » pour ne pas aborder une tâche déplaisante</p>

La gestion du temps

Churchill a utilisé une matrice comparable pendant la seconde guerre mondiale pour la gestion du conflit.

	TRES URGENT	URGENT	MOINS URGENT
TRES IMPORTANT	A1	A3	B2
IMPORTANT	A2	B1	B3
MOINS IMPORTANT	C1	C2	C3

La gestion du temps

► Les objectifs

- Prendre le temps de définir vos objectifs c'est en gagner par la suite
- Votre efficacité et satisfaction personnelle sont directement liées à la réalisation de vos objectifs dans de bonnes conditions.
- **ATTENTION :** « Si vous n'avez pas d'objectif, les autres en auront pour vous !!! »
- Les objectifs doivent être :
 - Spécifiques : propres à chacun, précis
 - Mesurables
 - Accessibles : ambitieux, motivants
 - Compatibles avec l'environnement et entre eux

La gestion du temps

- Hiérarchie des objectifs :
 - Dans le temps : Court terme → Moyen Terme → Long Terme
 - Entre eux :

La gestion du temps

- ▶ Comparer votre emploi du temps réel et vos objectifs
 - Analyse des écarts
 - Nécessite un « rendez-vous périodique avec soi-même »
 - Etat des lieux sur l'avancement des objectifs à atteindre
 - Causes des retards dans l'atteinte des objectifs fixés
 - Diminuer les tâches superflues
 - Eliminer tout ce qui n'est pas essentiel
 - Déléguer
 - Planifier les tâches pour en diminuer la durée et la fréquence
 - Rechercher des procédés techniques permettant de diminuer la durée ou la fréquence de ces tâches superflues

La gestion du temps

- La Roue de DEMING

PLANIFIER	REALISER	VERIFIER	REAGIR
Définir les buts, les objectifs : quoi ? Pourquoi ?	Informé, former Comment ?	Suivre, contrôler : Quand ? Avec quoi ?	Corriger, réajuster, remercier
Définir les moyens Qui ? Où ? Quand ? Pour quand ? Combien ? Avec quoi ?	Exécuter Utiliser les moyens mis à disposition et pour réaliser les objectifs qualitatifs et quantitatifs	Mesurer les résultats à l'aide d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs prédéfinis au départ.	Identifier les écarts. Identifier les causes. Prendre les mesures de correction nécessaires

La gestion du temps

La gestion du temps

► La délégation

- Savoir déléguer :
 - Permet de gagner du temps pour les tâches importantes
 - Valorise les collaborateurs
- Déléguer c'est :
 - Proposer une tâche relevant de votre fonction à quelqu'un d'autre
 - Donner à quelqu'un le pouvoir de prendre certaines décisions et d'accomplir certains actes à votre place
 - Décrire les tâches telles qu'elles sont, intéressantes ou fastidieuses
 - Ne pas se décharger sur les autres des tâches uniquement désagréables ou fastidieuses.

La gestion du temps

- Déléguer Quoi ?

Faire une liste de toutes vos activités (tâches, obligations, actions et responsabilités) et divisez en 4 catégories :

- Ce qui ne peut être fait que par vous, c'est de votre responsabilité seule et entière, ce qui ne peut être délégué
- Ce qui peut être délégué immédiatement à quelqu'un qui est qualifié pour prendre cette responsabilité
- Ce qui pourra être délégué dès que vous aurez pu prendre le temps de former
- Ce qui devrait être délégué, mais personne n'est disponible

La gestion du temps

- Déléguer à Qui ?
 - Le collaborateur le plus expérimenté pour cette tâche
 - Le collaborateur le plus disponible : ⚠ M. « Feu Vert »
 - Le collaborateur le plus motivé : ⚠ aux compétences
 - Le collaborateur qui a le plus besoin de se perfectionner
- La délégation :
 - Se prépare : Quoi ? Comment ? Quand ? Par Qui ?
 - Se suit : respecter le suivi convenu, rectifier le tir si nécessaire.
- **Attention à la délégation inverse !!!**

La délégation inverse fait perdre du temps à tout le monde et ne favorise ni le sens des responsabilités, ni l'esprit d'initiative.

La gestion du temps

► Améliorer son efficacité

- Optimiser le rapport entre les résultats obtenus et les moyens ou ressources déployés :
 - Ne rien oublier : éviter d'avoir trop de choses à gérer en même temps
 - Respecter avec exactitude les délais imposés
 - Se représenter l'avenir à l'avance, sans se laisser surprendre par les imprévus
 - Rester positif et aller de l'avant
- Grâce à la planification
 - Prendre du temps pour en gagner
 - Prévoir une durée pour chaque chose
 - Faire le bilan pour mieux planifier

Outils et Méthodes

Outils et méthodes

► La planification

- L'agenda doit toujours être à porter de main : il se complète et se modifie régulièrement
- L'organisation de la planification d'une journée s'effectue la veille
- Commencer sa journée de manière positive, par une activité qui apporte une réussite, une bonne disposition d'esprit
- Terminer la journée par une occupation apaisante
- Ne pas oublier les activités personnelles
- Ne pas prévoir trop de tâches importantes par jour, car on risque vite de déraiser en zone de crise
- Savoir être absent sauf pour l'urgence afin de se préserver du temps pour la réflexion sur un ou deux projets importants

Outils et méthodes

► La planification

- Laisser une plage horaire pour les imprévus : si pas d'imprévu consacrer ce temps à une activité personnelle
- Grouper les appels téléphoniques, les rendez-vous, la lecture du courrier, de vos mails... ⚠ Ne pas se laisser interrompre par les autres (étude de SUNE CARLSON), mais décider du temps que vous allez leur consacrer et au moment le plus opportun pour vous

► Liste permanente des activités ou dossiers en cours

- Inscriptions au fur et à mesure de l'arrivée ou de la demande d'informations
- Consultation quotidienne pour planification du lendemain
- Modification de l'ordre des priorités quotidiennes

Outils et méthodes

► Remarques

- Attention à la saturation : ne programmer que 50% à 80% de votre temps, prendre en considération votre rythme physiologique
- Programmer et poser sur l'agenda ou le planning les périodes personnelles (repas, activités sportives ou culturelles, week-end en famille ou entre amis, vacances...)
- Faire vivre l'agenda : toujours avec vous, en continuelle évolution, mais attention à rester maître de votre temps et de ne pas le subir...
- Faire un tri dans les tâches qui vous sont soumises : déléguer, remplacer un RDV physique par un RDV téléphonique, envoi de documents ou d'informations dématérialisés plutôt que papier...

Outils et méthodes

► Gagner du temps : les rendez-vous

- L'entretien physique est-il nécessaire ? La situation ne peut-elle pas être analysée par téléphone, mail ou courrier ?
- L'organisation des rendez-vous ou entretiens :
 - Est-ce à moi de me déplacer ? Puis-je regrouper différents RDV par secteur géographique ? Par date ?
 - Etudier au préalable le trajet, le temps de déplacement, programmer une autre tâche pendant ce temps de voyage, déléguer avant le départ, confirmer le RDV avant le départ
 - Préparer le RDV au préalable : outils nécessaires, documents nécessaires, informations sur les interlocuteurs, but et objet du RDV, durée ...

Outils et méthodes

- Déroulement de l'entretien ou du RDV :
 - Faire en sorte de ne pas être dérangé pendant le RDV (téléphone, alertes mails, visites impromptues...)
 - Savoir écouter un RDV : annoncer dès le début le temps dont vous disposez, faire la synthèse de la première partie du RDV et déléguer la seconde partie à un collaborateur, ne pas relancer la discussion, indiquer la suite donnée à l'entrevue
- Savoir se donner le temps d'accueillir un visiteur imprévu :
 - Demander l'objet de la visite avant de répondre que vous avez le temps de le recevoir tout en limitant la durée accordée
 - Savoir reporter l'entretien en prenant un RDV formel si nécessaire
- Faire un bilan du RDV immédiatement après.

Outils et méthodes

► Gagner du temps : le téléphone

- Outils de gain de temps : pour obtention d'informations, en remplacement d'un RDV
- Quand et comment appeler ?
 - Utilité de l'appel : est-il adéquat ? RDV, mail, fax, courrier ?
 - Celui qui appelle a un avantage sur celui qui est appelé
 - Regrouper les appels à un certain moment de la journée
 - Préparer les appels :
 - Fiche signalétique avec coordonnées, date, objet, but et issue de l'appel
 - Etre prêt à laisser un message
 - Savoir se présenter

Outils et méthodes

▶ Gagner du temps : le téléphone

▪ Les appels entrant :

- Savoir répondre
- Avoir préparé un message répondeur/messagerie, le tester régulièrement et l'actualiser (période de RDV, vacances, informations sur la suite donnée au message)
- Ecouter le répondeur /messagerie et tenir ses promesses de rappel
- Savoir refuser un appel
- Etre prêt à prendre des notes : agenda, planning, base de données, catalogue...
- Savoir prendre congé

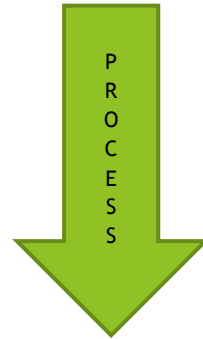


- Ne pas hésiter à se rendre indisponible : mobiles, fixes...

Outils et méthodes

► Gagner du temps : l'activité

- Bonne connaissance et préparation des tâches techniques à accomplir par l'optimisation de l'échelonnement :
 - Matériaux et produits nécessaires
 - Durée estimative
 - Tâches préalables
 - Tâches suivantes



L'optimisation de l'échelonnement des tâches peut aller de la simple remémoration à la recherche opérationnelle.

Cette méthode peut s'avérer très profitable lors de la délégation ou du suivi de chantiers effectués par des salariés.

Outils et méthodes

- ▶ Gagner du temps : l'activité
 - Terminer un projet avant de commencer le suivant
 - Organisation administrative liée aux tâches techniques
 - Classement pour la planification des travaux
 - Classement pour la facturation
 - Préparation des outils commerciaux
 - Cartes de visites, catalogues, signalétique, site internet, réseaux sociaux, locaux...
 - Documents de communication externe : matrices de fax, de mail, de bons de commande, de devis...
 - Classement des catalogues fournisseurs à destination des clients
 - Le temps passé à l'organisation = temps gagné x β

Outils et méthodes

- ▶ Gagner du temps : l'activité
 - L'organisation des tâches administratives
 - Déléguer : personnel salarié, famille, Expert Comptable...
 - Disposer d'une fiche signalétique de l'entreprise
 - Prendre le temps quotidiennement de regarder le courrier
 - Prise de connaissance ou survol permettant de faire un tri :
 - ✓ Délégation
 - ✓ Poubelle
 - ✓ Garder pour soi pour traitement
 - Lecture approfondie et traitement du courrier que vous seul pouvez traiter
 - Ranger son bureau quand on le quitte

Outils et méthodes

► Gagner du temps : l'information et la formation

■ S'informer :

- Choisir le canal d'information approprié
- Optimiser certains temps de déplacement, d'attente, de repos



- Faire un tri sur la nature de l'information

- Favoriser les échanges avec d'autres professionnels

- ### ■ Se former et former ses collaborateurs : source de motivation en plus d'être un investissement de temps

NB : prise en charge des coûts de formation

Outils et méthodes

- ▶ Gagner du temps : Les nouvelles technologies
 - Utilisation de l'informatique
 - Les avantages des logiciels spécialisés et de bureautique
 - Internet :
 - Boîte aux lettres professionnelle : adresses mail des correspondants professionnels
 - Répertoire des sites fournisseurs, clients, concurrents, institutionnels... (Favoris)
 - Smartphones, tablettes numériques
 - SMS et mails : messages écrits
 - Gestion d'alertes



Séparer l'utilisation privée de l'utilisation professionnelle !!!

Outils et méthodes

- ▶ ATTENTION aux NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
 - Moyen rapide et efficace de communiquer et diffuser de l'information
 - ➔ Nécessité de maîtriser l'information diffusée
 - ➔ Nécessité de contrôler l'information reçue
 - Contrôler l'utilisation des NTIC et leurs applications
 - Temps passé sur les réseaux sociaux, à répondre à des messages (SMS/mails) par vous-même ou par vos collaborateurs
 - Nécessiter de maîtrise du temps d'utilisation de ces outils : la perte de temps est très facile lors d'une recherche d'information sur internet

Outils et méthodes

- ▶ Gagner du temps pour s'épanouir en gardant la forme
 - Programmer l'entretien de votre forme physique
 - Inscrire dans son agenda les périodes d'activité physique
 - Considérer l'activité physique comme une des activités les plus importantes
 - Santé physique et psychologique
 - Favoriser le repos
 - Savoir doser son sommeil
 - Les premières heures de sommeil sont réparatrices
 - Si vous vous réveillez « en forme » avant le réveil, vous avez assez dormi
 - Une sieste de 10 à 30 minutes peut vous remettre en forme
 - Partir en vacances : une semaine de coupure totale vaut mieux qu'un mois avec appel téléphonique quotidien à l'entreprise

Conclusion

- ▶ Le STRESS est inévitable, mais peut être contrôlé : à chacun sa propre méthode de contrôle du STRESS
- ▶ Le TEMPS est le même pour tous, mais sa dimension diffère selon l'organisation que chacun en fait : le TEMPS se gère
- ▶ Beaucoup d'outils et méthodes pour contrôler le STRESS et gérer le TEMPS... mais pas de solution universelle... si ce n'est que...

Vous êtes la seule personne capable de changer vos habitudes pour avoir la maîtrise de votre épanouissement personnel !!!