

**GAINS DE TEMPS  
&  
PROCEDURES ADMINISTRATIVES**

**I- GAIN DE TEMPS**

« La véritable éducation consiste à tirer le meilleur de soi-même »

GHANDI

## 1- La valeur de notre temps

Montant mensuel de votre salaire .....€  
Avantages en nature .....€  
.....  
.....  $\times 4$  = ..... € de l'h.  
169h

## 2- Les valeurs de temps

« Notre temps nous est en partie dérobé, en partie subtilisé, et ce qui en reste se perd sans qu'on y prenne garde »

Les valeurs de temps

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_
13. \_\_\_\_\_
14. \_\_\_\_\_
15. \_\_\_\_\_

Nous éprouvons de la difficulté à organiser notre temps parce-qu'en fait nous laissons les autres personnes ou les événements l'organiser à notre place.

Vous êtes passif lorsque vous répondez au téléphone chaque fois qu'il sonne, lorsque vous laissez un visiteur inattendu interrompre votre travail, ou encore lorsque vous lisez tous les documents qu'on dispose au bureau.

**RENVERSEZ LA VAPEUR !**

## CHEMINEMENT POUR S'ORGANISER

1. **Sachez comment votre temps est utilisé** ► **Tenez périodiquement un journal de temps**
2. **Identifiez les principales causes de perte de temps** ► **Analysez votre journal de temps**
3. **Révissez vos méthodes de travail et utilisez des outils d'organisation** ► **Révissez vos méthodes de travail et utilisez des outils d'organisation**

## **ETABLIR SES PRIORITES**

### **1- Définir des objectifs opérationnels**

Objectifs réalistes mais aussi stimulants et vérifiables.

### **2-Connaitre ses activités à haut rendement**

20 % de nos activités produisent 80 % des résultats.

-Quelles sont mes activités à haut rendement ?

-Est-ce que je concentre suffisamment mon énergie sur ces activités ?

### **3-Établir ses priorités**

Naturellement, nous prenons l'argent ou la dernière activité qui se présente à nous jusqu'à ce qu'une autre la remplace.

A) Définissez des objectifs pour la période

B) Établissez une liste des activités à entreprendre.

C) Classez ces activités par degré de priorité :

1- Activité très importante.

2- Activité moyennement importante,

3- Activité peu importante.

D) Déterminez qui va être responsable de chaque activité : vous-même, un collaborateur, une autre personne.

E) Évaluez le temps requis pour accomplir chaque activité.

F) Précisez la date d'échéance pour chaque activité.

### **4- Planifier**

- Par période
  - Année
  - Trimestre
  - Mois
  - Semaine
  - Journée

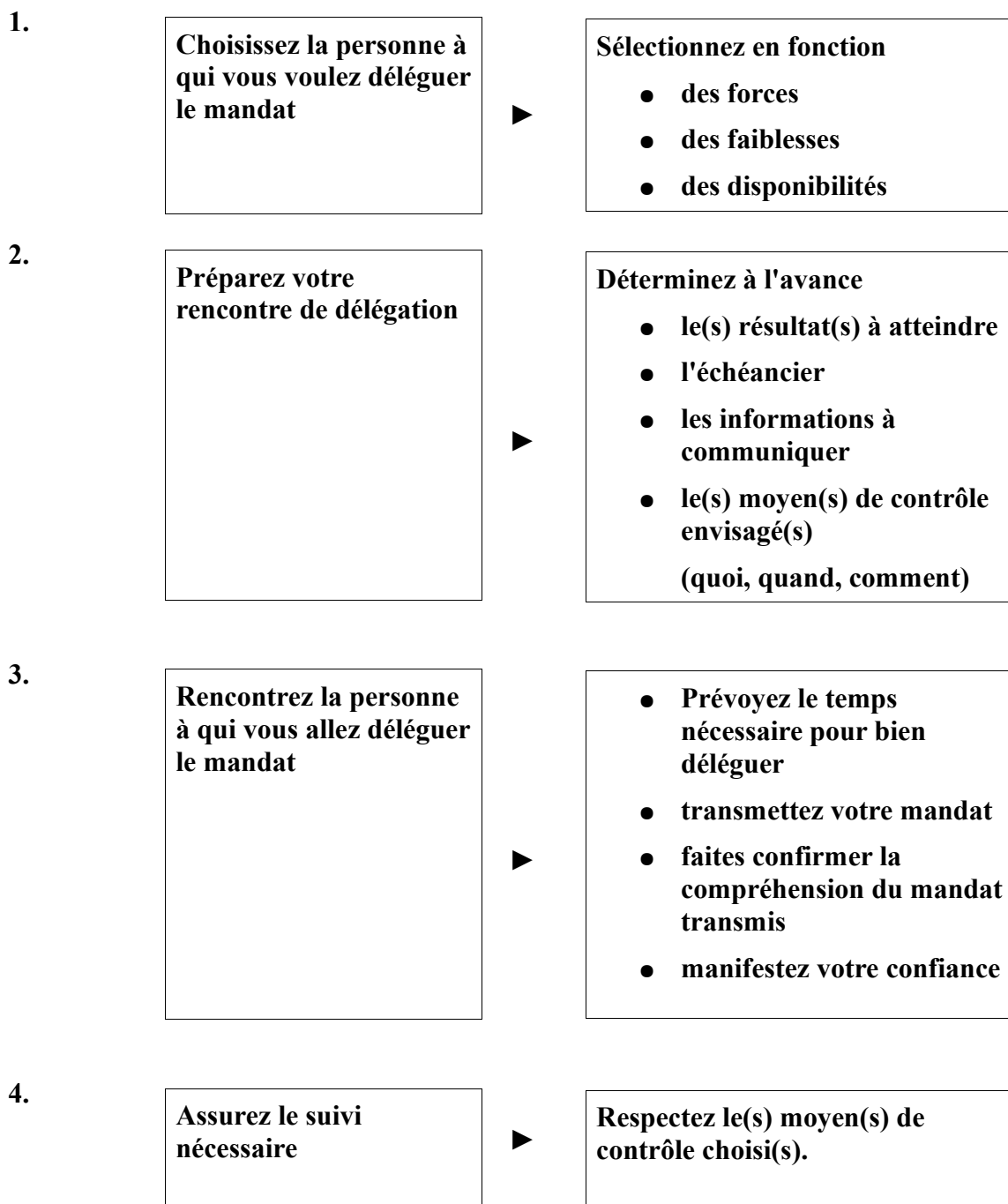
- Fixez vos objectifs – les résultats à atteindre – l'échéance
- Établissez vos priorités pour cette période.
- Réservez des espaces temps dans votre agenda

## Déléguer avec efficacité

- Modéliser les tâches répétitives,
- Former.
- Contrôler.

Ex. Cheminement pour déléguer un mandat.,

### CHEMINEMENT POUR DELEGUER UN MANDAT



Bien utilisé, le téléphone est un outil de travail qui vous permettra d'économiser de nombreux efforts et de sauver un temps précieux.

### **Messages téléphoniques**

*Sachez prendre, faire prendre ou laisser des messages*

- Date et heure d'appel.
- Qui a appelé ? Nom, organisme, numéro de téléphone.
- Quel est l'objet de l'appel ? Inscrivez tous les renseignements utiles à la compréhension du message.
- Quelle est la meilleure période de rappel ? Précisez ou demandez quel est le moment le plus propice pour retourner l'appel.
- Qui a pris le message ? Nom ou initiales de la personne.
- Si besoin, rédigez un message type à l'intention de toutes les personnes concernées.
- N'oubliez pas, seul un message lisible est efficace !

*Délégez la réponse aux messages reçus chaque fois que c'est possible*

- Inscrivez vos directives sur le message à l'intention de la personne qui retournera l'appel.
- Transmettez le message à la personne la plus apte à répondre au contenu du message.

## Envoi d'appels

### *Planifiez vos appels*

- Concentrez vos appels durant certaines périodes de la journée.
- Avant d'appeler, posez-vous la question : à quel moment ai-je le plus de chance de joindre mon interlocuteur ?
- Dressez par écrit la liste de points que vous voulez discuter.
- Ayez à portée de la main tous les documents pertinents.

### *Réduisez le temps d'attente*

- Composez vous-même les appels automatiques.
- Faites composer par votre secrétaire si un temps d'attente est à prévoir.

### *Communiquez avec efficacité*

- Précisez à qui vous voulez parler, de la part de qui et à quel sujet.
- Assurez-vous de parler à la personne la plus apte à vous répondre.
- Présentez le but de l'appel après les formules de politesse.
- Concluez en résumant la conversation.
- Transcrivez les informations recueillies ainsi que vos directives, si une suite doit être donnée à la communication téléphonique.

## Réception d'appels

### *Faites filtrer les appels*

- Précisez à votre secrétaire les périodes pendant lesquelles vous ne répondrez pas aux appels.
- Assurez-vous que la personne qui reçoit les appels sache à qui les transmettre.
- Sachez, avant de répondre à votre interlocuteur, qui vous appelle et à quel sujet.
- Transférez, ou faites transférer, l'appel si une autre personne est plus apte que vous à répondre.
- Demandez à votre secrétaire de répondre directement à l'interlocuteur lorsque cela est possible.
- Ne prenez aucun appel pendant les réunions.



*Répondez avec efficacité*

- Faites préciser, dès les premières minutes, le but de l'appel si votre interlocuteur tarde à le faire.
- Écoutez une discussion à laquelle vous n'êtes pas préparé. Notez par écrit toutes les informations à recueillir et rappelez votre interlocuteur lorsque vous serez en mesure de lui répondre.
- Faites conclure poliment une conversation qui s'éternise en reformulant ce qui a été discuté.

Les dérangements de toutes sortes (visiteurs, collègues de travail, téléphone...) représentent l'un des principaux obstacles à l'organisation efficace de son temps. Pourquoi ? Parce qu'ils limitent le degré et la durée de concentration de notre énergie.

### **Savoir limiter les dérangements**

#### *Accordez-vous des moments de solitude*

- Réservez une période dans la journée durant laquelle vous ne serez pas dérangé.
- Informez vos collaborateurs de l'horaire choisi pour cette période de concentration (exemple : de 8h30 à 9h30)
- Expliquez aux personnes de votre entourage l'importance de cette période de concentration personnelle. Suggérez-leur d'en faire autant.
- Ne répondez pas aux appels téléphoniques pendant cette période de temps. Faites prendre les messages par votre secrétaire.

#### *Choisissez le moyen le plus approprié*

- Fermez la porte de votre bureau durant ces périodes de concentration... mais gardez l'esprit ouvert aux problèmes des autres.
- Orientez votre table de travail de façon à ce que votre champ de vision ne soit pas perturbé par des *stimuli* extérieurs.
- Utilisez un local temporairement inoccupé.
- Réservez une salle de conférence si vous devez vous concentrer pendant une longue période.
- Choisissez la période la plus propice à la concentration. Par exemple tôt le matin ou en fin d'après-midi (dépendamment de votre bio-rythme ou des contraintes de votre travail).

#### *Fixez des rendez-vous*

- Planifiez vos rencontres avec d'autres personnes.
- Limitez le nombre de rendez-vous dans une journée afin de pouvoir faire face aux imprévus.
- Évitez, dans la mesure du possible, de fixer des rendez-vous durant les périodes où vous devez être disponible aux autres personnes.

## **Savoir réagir aux dérangements**

### *Sachez dire non*

- Expliquez à votre visiteur que vous êtes concentré sur une activité urgente.
- Faites préciser le sujet à discuter et le temps requis.
- Indiquez-lui une période plus propice pour le rencontrer.

### *Sachez dire oui*

- Demandez à votre visiteur, dès le début de la rencontre, si le sujet à traiter requiert un entretien immédiat.
- Précisez le temps dont vous disposez.

### *Sachez conclure un entretien qui se prolonge*

- Résumez ou faites résumer les points importants de la discussion ainsi que les actions à entreprendre.
- Fermez vos dossiers.
- Levez-vous et accompagnez votre visiteur vers la porte en le remerciant de sa visite.
- Regardez votre montre et dites, si jamais votre visiteur ne semble pas pressé de partir, que « malheureusement vous avez un autre rendez-vous ».

Dans les moments difficiles où tout va mal, les événements « organisent » notre temps plutôt que l'inverse. L'improvisation et la nervosité l'emportent sur le calme et l'organisation efficace.

### **Pendant la crise**

#### *Conservez votre sang-froid*

- Avant de faire quoique ce soit, face à un problème imprévu, commencez par ne rien faire.
- Si cette attitude ne correspond pas à votre tempérament naturel, récitez mentalement cette phrase : « tranquillement, tranquillement je me hâte. »

#### *Analysez la situation calmement*

- Est-ce à vous de régler le problème ?
- Prenez le temps de recueillir toutes les informations nécessaires plutôt que de sauter rapidement aux conclusions.
- Dégagez les problèmes et classez-les par ordre de priorité.

#### *Recherchez les solutions possibles*

- Énumérez toutes les mesures envisageables.
- Sélectionnez celles qui sont rapidement applicables.

#### *Prenez une décision*

- Quelle solution est la plus réaliste compte tenu des conditions actuelles ?
- Quelle solution entraîne les conséquences les moins négatives ?

#### *Établissez un plan d'action simple et efficace*

- Quelles activités faut-il entreprendre ?
- Quand ?
- Par qui ?
- Comment ?
- Qui faut-il tenir au courant de la situation ?

*Agissez rapidement mais sans précipitation.*

## **Après la crise**

*Analysez la situation a posteriori*

- Quelles étaient les causes de la situation de crise ?
- Quelles mesures n'ont pas été appliquées pour que cette situation se produise ?
- Quels moyens doivent être mis en place afin de prévenir ce genre de problèmes ?
- Qui doit être informé de ces mesures ?
- Qui doit mettre en place ces mesures ?

Combien de temps est consacré aux réunions dans votre organisation ? « Trop » vous répondront la plupart des responsables d'entreprises. S'il est souvent difficile d'en réduire le nombre, il est toujours possible de les rendre plus productives.

### **Pertinence**

#### *Limitez le nombre de réunions*

- Pourquoi convoquer une réunion ?
- Quels autres moyens de communication pourraient être considérés : memorandum, conférence téléphonique... ?
- Peut-on espacer les réunions routinières sans en affecter les résultats ?

#### *Limitez le nombre de participants*

- Qui doit vraiment assister à la réunion ?
- Qui pourrait vous remplacer de façon adéquate (si vous êtes convoqué à une réunion) ?

### **Préparation**

#### *Choisissez le meilleur moment pour convoquer la réunion*

- Quelle est la date la plus pertinente ?
- Choisissez l'heure qui fasse perdre le moins de temps : début ou milieu de la matinée ou de l'après-midi (exemple : de 10h30 à 12h pour une réunion d'une durée d'environ 1h30).

#### *Préparez l'ordre du jour*

- Quels sont les objectifs de la réunion ?
- Quels sujets doivent être traités ?
- Quel temps doit être alloué à chaque sujet ?
- Qui sera responsable de chacun des sujets traités ?
- Prévoyez une marge de manœuvre dans le calcul de la durée totale de la réunion,

#### *Organisez votre réunion suffisamment à l'avance*

- Réservez la salle et les équipements audiovisuels, (si nécessaire).
- Faites parvenir aux participants l'ordre du jour et les documents pertinents plusieurs jours à l'avance.

## Conduite

### *Respectez l'horaire prévu*

- Commencez à l'heure même si certains participants sont en retard.
- Finissez à l'heure afin de respecter l'emploi du temps des autres participants.
- Demandez à pouvoir quitter la réunion si celle-ci dure plus longtemps que prévu (dans le cas où vous avez été convoqué à cette réunion).

### *Dirigez la réunion avec méthode*

- Assurez-vous que chaque participant ait un exemplaire de l'ordre du jour et des documents nécessaires.
- Présentez les objectifs, l'ordre du jour et la façon dont vous allez conduire la réunion.
- Demandez aux participants, après avoir présenté l'agenda de la réunion, si d'autres points doivent être ajoutés à l'ordre du jour.
- Commencez par les sujets les plus importants.
- Reportez à la fin de la réunion les points litigieux.
- Veillez à ce que les discussions ne s'éloignent pas du sujet étudié,
- Faites respecter le temps imparti à chaque point de l'ordre du jour.
- Concluez la réunion en résumant les points clés des discussions

## Suivi

### *Rédigez ou faites rédiger un bref compte rendu*

- Quelles décisions ont été prises ?
- Quelles informations ont été communiquées ?
- Quelles actions doivent être mises en œuvre, par qui, quand et comment ?

### *Faites parvenir le compte rendu à toutes les personnes concernées*

- Liste des participants (liste de distribution).
- Autres personnes à informer (suite de la liste de distribution).

Êtes- vous régulièrement submergé par la paperasse, en train de répondre à du courrier ou à chercher un dossier égaré ?

Quelques méthodes simples vous permettront de limiter le temps consacré à ces activités peu motivantes.

### Classement

*Utilisez un système de classement pratique*

- Facile d'accès.
- Divisé par ordre alphabétique ou par type d'activités.
- Permettant le repérage rapide des documents.
- Connus de vos collaborateurs.

*Faites périodiquement un grand ménage dans vos dossiers*

- Jetez les documents devenus inutiles.
- Stockez les documents peu utiles dans une boîte.
- Révissez au besoin votre système de classement.

### Traitement

*Faites filtrer les documents qui vous sont adressés*

- Précisez à votre secrétaire les documents que vous ne voulez plus recevoir ou ceux à faire parvenir à une autre personne.
- Faites retirer votre nom des listes d'envoi informatisées si vous ne voulez plus recevoir certains documents.

*Utilisez le système A, B, C, D pour le courrier et les dossiers*

- A – prioritaire.  
Prévoyez une période pour vous en occuper.
- B – A déléguer à quelqu'un d'autre.
- C – Peu important.  
Classez le document dans le fichier « en attente ».
- D – inutile.  
Jetez immédiatement à la corbeille à papiers.

*Ne laissez pas les dossiers « en attente » s'accumuler*

- Consacrez régulièrement une période de temps pour ces dossiers.



- Choisissez un moment où vous n'êtes pas particulièrement en forme pour entreprendre une activité peu importante.

*Utilisez la méthode la plus rapide pour répondre au courrier*

- Répondez au téléphone plutôt que par écrit, (lorsque cela est possible).
- Répondez directement sur la lettre que vous avez reçu (lorsque cela est possible). Mais soyez sûr qu'il s'agit d'un courrier peu important, ou que votre destinataire utilise la même méthode et ne s'en formalisera pas.
- Utilisez des formulaires du type « mémorandum » ou bien écrivez quelques mots sur votre carte d'affaires.
- Utilisez les lettres standard pour les réponses répétitives.
- Dicter votre courrier sur un dictaphone si vous devez le faire fréquemment.
- Soyez le plus concis possible. Évitez les longues formules de politesse et les envolées lyriques.

Au même titre que le courrier et la paperasse, la lecture de documents divers tels que journaux, revues techniques, dossiers... mobilise un temps appréciable

### Savoir quoi lire

#### *Sélectionnez vos lectures*

- Usage professionnel.
- Usage personnel.

#### *Déléguiez la lecture de certains documents*

- Faites souligner les passages importants par un de vos collaborateurs.
- Faites faire un bref résumé de la lecture.
- Demandez des sommaires de rapport à ceux qui les rédigent.

### Savoir comment lire

#### *Effectuez une lecture sélective*

- Déterminez votre thème d'intérêt.
- Lisez sur la couverture du livre la biographie de l'auteur, la date de parution et le résumé du contenu de l'ouvrage.
- Lisez la table des matières, l'introduction et la conclusion de l'ouvrage.
- Soulignez avec un crayon-feutre fluorescent les passages importants.
- Rédigez une fiche de lecture si le contenu du document doit être utilisé ultérieurement.

#### *Apprenez à lire plus vite*

- Inclinez vers vous, à 45 degrés, le document à lire plutôt que de pencher la tête sur votre table de travail.
- Ne prononcez pas mentalement les mots du texte.
- Utilisez un guide visuel tels qu'une main ou un doigt, un crayon... afin de concentrer votre attention sur le passage à lire.
- Lisez par groupe de mots plutôt qu'un mot à la fois.
- Suivez un cours de lecture rapide si vous devez lire un volume important de documents.

## Savoir quand lire

### *Lectures importantes*

- Choisissez les périodes où vous êtes le plus en forme.
- Ne commencez pas une lecture si vous savez que vous n'aurez pas assez de temps pour la terminer.

### *Lectures peu importantes*

- Choisissez les périodes de détente : après avoir terminé un travail difficile, après un repas...
- Utilisez les temps morts : transports en commun, temps d'attente...

Le temps consacré aux déplacements varie considérablement selon les occupations de chacun. Dans les fonctions commerciales, les déplacements peuvent représenter 40 à 50% du temps de travail. Dans ce cas, organiser soigneusement ses déplacements est une nécessité.

**Pertinence***Limitez le nombre de déplacements*

- Est-il nécessaire de se déplacer ?
- Quels autres moyens pourraient être considérés : téléphone, courrier express, envoi d'un colis par taxi... ?
- Faites déplacer votre interlocuteur (lorsque cela est possible),

*Déléguiez vos déplacements*

- Qui serait content d'y aller à votre place ?
- Qui pourrait vous remplacer avec efficacité ?

**Préparation***Préparez votre itinéraire*

- Concentrez vos déplacements dans le temps et l'espace.
- Tenez compte des décalages horaires pour les voyages intercontinentaux.
- Prévoyez les imprévus et les temps morts en fixant l'heure de plusieurs rendez-vous consécutifs.
- Évitez, dans la mesure du possible, de planifier un déplacement à l'extérieur pendant les heures de pointe.

*Faites vos réservations suffisamment à l'avance*

- Billets de train ou d'avion.
- Location de voiture.
- Réservation de chambre d'hôtel.

*Préparez tout ce dont vous aurez besoin*

- Documents de travail.
- Échantillons.
- Effets personnels.
- Cartes routières, plans des villes...

*Rédigez un plan de voyage pour les longs déplacements*

- Dates.
- Activités à entreprendre.
- Personnes à rencontrer.
- Adresses et numéros de téléphone.
- Heures de déplacement : avion, train.
- Noms des hôtels, adresses et numéros de téléphone.
- Communiquez votre plan de voyage à vos collaborateurs.

*Confirmez vos rendez-vous*

- Personnes à rencontrer.
- Heures de rendez-vous.
- Adresses et numéros de téléphone.

**Suivi**

*Dès votre retour*

- Rédigez vos plans d'action pour les activités à entreprendre ultérieurement.
- Compilez vos dépenses de voyage.
- Classez vos dossiers le plus rapidement possible.

Quand par mégarde, on a soit :

- oublié son agenda dans la poche du vêtement porté la veille,
- laissé son calendrier sur le coin de son bureau.
- égaré sa liste « d'activités à faire » écrite à la hâte sur une feuille de papier volante...  
s'organiser devient une gymnastique intellectuelle difficile et risquée.

### Utilité

Le guide personnel d'organisation est un outil permanent de travail qui facilite la planification et le contrôle de son temps et de ses activités.

Le principal avantage du guide est de regrouper les documents, adresses, outils de planification essentiels à ses activités.

Il joue le rôle de secrétaire portatif et évite de nombreuses pertes de temps (à condition de l'avoir toujours à portée de la main).

### Format

C'est avant tout un outil de travail personnel. Aussi il n'existe pas de modèle uniforme. Chacun doit bâtir son guide en fonction de ses besoins spécifiques.

Par expérience, nous suggérons un classeur à anneaux de format standard. Ce modèle offre plusieurs avantages.

Il permet entre autres :

- de diviser le contenu du guide en section indépendantes,
- d'ajouter ou de retirer rapidement des documents.
- de modifier facilement l'ordre et le contenu de chaque section.

### Contenu

Le nombre, l'ordre et le contenu des sections du guide varient selon les activités et les méthodes de travail de chacun?

Pour être efficace, le guide doit rester peu encombrant, facile à consulter et ne comprendre que les informations essentielles à l'organisation de son temps.

Nous proposons à la page suivante, un modèle de guide d'organisation simplement à titre d'exemple.

Sections	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Notes personnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Feuilles vierges</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Priorités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Liste de priorités annuelles, trimestrielles, mensuelles. (Utilisez des exemplaires de la fiche d'organisation n°9 intitulée « Liste de priorités ».)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planification du temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Agenda mensuel, hebdomadaire et quotidien. (Utilisez l'agenda de votre préférence disponible dans le commerce.)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planification de projets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Plans de projets. (Utilisez des exemplaires de la fiche d'organisation n°10 intitulée « Plan de projet ».)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planification financière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Prévisions budgétaires professionnelles et personnelles.</li> <li>→ États de comptes professionnels et personnels (si nécessaire).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adresses utiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Adresses et numéros de téléphone de vos collaborateurs, de vos principaux clients et fournisseurs, de vos relations personnelles... (La plupart des marques d'agenda offrent un outil à cet effet.)</li> </ul>











