

GESTION DU TEMPS



Christian Doucet

Vous connaissez bien maintenant la petite équipe qui anime cette rubrique : Célestin, le chef d'atelier, David, le responsable qualité, Jérôme, le comptable et Nassim le psychologue. Lors de la préparation de ce numéro, tous sont tombés d'accord sur le sujet à traiter : la surcharge de travail, voire le burn-out, en étudiant comment arriver à rationaliser son temps, qui est notre ressource la plus précieuse. Mieux s'organiser pour aller plus vite et mieux !

Nous avons donc organisé un brainstorming.

Célestin, qui est sans doute celui qui est plus concerné, submergé par son équipe de 50 personnes, les injonctions de la Direction, les changements, les aléas, les absences de personnels... a pris la parole le premier : « La 1^{ère} source d'emm... (il n'a pas l'habitude de mâcher ses mots) c'est le manque d'organisation : l'un ne fait pas ce qui était prévu, ou le fait mal, et il faut rattraper, ce qui dérègle le reste. La première démarche pour gagner du temps est d'impulser de la méthode, d'organiser clairement : qui fait quoi, pour quand, avec de la rigueur. Ça commence pour chacun par arriver à l'heure, préparer le travail à faire, le faire bien, dans les temps... C'est cet état d'esprit qu'il faut créer en ne tolérant pas la laxisme et là peu près... »

David : « Oui, mais ce n'est pas facile. Il y a toujours des imprévus : le client change d'avis, la direction rajoute d'autres tâches en urgence, réorganise, certains employés appuyés en haut lieu font un peu ce qu'ils veulent... »

Célestin : « Pour moi, le cadre a un devoir de rébellion face aux perturbations créées par les autres services, voire par certains Directeurs. Il ne doit pas tout accepter. Il doit refuser tout ce qui pénalise inutilement le travail de ses équipes. C'est ainsi qu'il va se faire respecter et montrer qu'il est capable d'assumer des responsabilités. »

Voyant que ses interlocuteurs sont dubitatifs : « Et pour ne pas être désavoué, il faut bien sûr se faire soutenir par les hauts décideurs qui

comptent dans la société, ceux qui veulent que le travail soit bien fait, et ce sont généralement les meilleurs, ceux qui ont autorité sur les autres. Il faut un peu d'habileté manœuvrière. »

Jérôme le comptable, qui n'avait pas encore parlé : « Il faut aussi de l'ordre et de la méthode dans son propre travail. Moi, c'est très simple, je commence par lister les tâches à faire (notamment le soir pour le lendemain avant de partir), puis je les réalise dans l'ordre des priorités, sans me laisser disperser par les téléphones, les mails... Chaque chose en son temps, une période pour répondre aux mails, un répondeur pour prendre les appels avant que j'y réponde le moment venu, et l'élimination sans pitié de tout ce qui est secondaire et peut ne pas être fait dans la journée de travail... »



« Et surtout, reprit Célestin, agir pour éviter les pertes de temps : réunions trop longues et peu efficaces, formalisme excessif... On peut aussi gagner beaucoup de temps en utilisant les moyens modernes ». Et s'adressant à David, le responsable qualité : « Tu dois nous aider. Ne multiplie pas les procédures, les formulaires, les contrôles. Cherche au contraire à mettre en place l'organisation la plus efficace. Lorsque tu travailles sur les processus recherche en permanence les outils, les applis, les méthodes permettant une mise en œuvre facile et rapide. »

Nassim, qui avait tout écouté, rit : « Ce n'est pas comme cela que la qualité agit d'ordinaire ! Mais je vous ai écouté et c'est fantastique ! Dans les cours que je donne, j'utilise le tableau suivant (voir page suivante), vous l'avez parfaitement résumé.

Et, croyez-moi, un service qui travaille dans le calme, l'ordre et la méthode est à la fois beaucoup plus efficace, mais aussi agréable à vivre, à la fois pour le responsable et pour les collaborateurs. Le burn-out survient surtout lorsqu'on devient incapable de maîtriser son travail et qu'il perd son sens ».

Mais cela demande de la volonté et de la personnalité, il faut parfois ruer dans les brancards... »

C'était une bonne conclusion...

Christian Doucet

LA RÈGLE PAPA

1. Planifier et organiser dans l'entreprise

- Au préalable bien définir par écrit l'organisation générale, les spécifications, les méthodes, les processus, les critères de qualité en recherchant TOUJOURS le plus simple et le plus efficace et induire un esprit de rigueur et d'excellence,
- surveiller le bon rangement et le bon état des instruments de travail,
- avant d'entamer les travaux : qui fait quoi, pour quand, les points essentiels à respecter, prendre éventuellement (et si l'on peut) des marges et prévoir des solutions B
- puis suivre avec rigueur, en contrôlant et en traitant les problèmes de façon à ce qu'ils ne dérèglent pas l'ensemble,
- « Protéger » son équipe avec autorité pour éviter les perturbations extérieures.

2. Anticiper

- Identifier les principaux risques d'aléas et prendre les mesures pour les prévenir et, s'ils surviennent malgré tout, les traiter au mieux.

3. Personnellement

- Planifier en permanence son travail, classer par priorités, traiter dans l'ordre et entièrement les dossiers, ne pas se laisser "dispenser" (téléphone, mails, subordonnés, amis ...)
- S'organiser personnellement : agenda à jour, classement des documents (et autres outils de travail), traitement du courrier, suivi des actions décidées, contacts avec l'équipe...
- Toujours préparer les tâches suivantes à l'avance. Préparer, c'est gagner du temps.
- Sous-traiter et déléguer,
- Respecter le temps des autres,
- Recourir aux moyens modernes : traitement de texte, applis, GSM...
- Veiller à sa santé mentale en respectant sa fatigue et en s'imposant des temps de réflexion

4. Améliorer

- Toujours améliorer l'organisation et les moyens pour être toujours plus efficace et ordonné, de façon à atteindre un fonctionnement fluide et calme.

Si cet article vous a intéressé, faites part de vos réactions sur l'e-mail : ccd@cegetel.net. Après accord de la rédaction, vos remarques seront publiées dans le prochain numéro de *Qualité Références*.

Courrier des lecteurs

Pour recueillir vos réactions aux articles ou partager votre expertise, des pages consacrées aux échanges des lecteurs seront créées dans la revue ainsi qu'un email dédié : redaction@qualite-references.com. Si vous envoyez un article de 2900 signes pour cette nouvelle rubrique « *Courrier des lecteurs* » et qu'il est sélectionné par le comité de rédaction, vous gagnerez un abonnement gratuit d'1 an à la revue *Qualité Références*. A vos plumes.... ●