

Docteur Patrick M. Georges

Gagner en efficacité

Un guide pratique, pour tous,
pour tous les jours

2^e édition

© Groupe Eyrolles, 2001 - 2003 pour la présente édition,
ISBN 2-7081-3504-X

EYROLLES



ÉTUDE

Conseils pour l'organisation de votre travail quotidien

L'organisation de votre travail quotidien, c'est important

Maintenant le cœur du problème : réorganiser votre journée de travail.

La séquence des tâches, le rythme de la journée, la façon dont vous traitez vos messages et dont vous organisez vos priorités influencent votre productivité.

Si vous traitez les messages quand ils arrivent, si vous réagissez rapidement à tout, si vous n'avez pas de méthode pour discerner ce qui est important de ce qui ne l'est pas, votre productivité sera plus faible.

Voici quelques conseils pour bien organiser votre journée.



R pondre moins vite aux questions importantes que l'on vous pose. Moins de trois secondes entre la question et la r ponde : erreur assur e. Utilisez votre r pondre t l phonique plus souvent.

Vous êtes plus intelligent si vous avez le temps suffisant entre la question et votre réponse. Lisez et écoutez les messages quand vous le décidez, pas quand ils arrivent. Lisez et répondez aux messages au moment que vous aurez choisi, sauf si vous êtes pompier...

Première partie : les conseils

Travaillez déconnecté, utilisez votre répondeur

Quand vous êtes en ligne avec quelqu'un, en conversation au téléphone ou en réunion, votre intelligence a très peu de temps pour réagir, pour répondre aux questions, aux situations.

Quand notre intelligence doit travailler vite, elle ne peut pas travailler bien.

Les circuits neuronaux les plus longs sont les plus lents. En matière d'intelligence, il faut choisir : vite ou bien.

Quand nous travaillons en ligne, nous avons en général moins de quelques secondes entre la question et la réponse. Souvent, la conversation terminée, nous regrettons ce que nous avons dit, nous voudrions corriger, ajouter, faire mieux. Nous avons l'impression que notre vie de travail est un brouillon que nous n'avons jamais le temps ni l'occasion de mettre au propre.

La technique des gens intelligents est simple. Ils analysent d'abord très vite mais superficiellement toutes les informations qui leur arrivent et décident uniquement si c'est important ou pas, sans vraiment répondre. Et si c'est important, ils demandent du temps.

La différence est très nette dans l'expérience où l'on teste des salariés en évaluant la qualité de leur réponse, soit en ligne au téléphone, soit en laissant la question sur le répondeur et en demandant de rappeler pour donner leur réponse dans la journée. La qualité des réponses est significativement meilleure quand la personne a plus de quelques secondes entre la question et la réponse, c'est-à-dire dans la seconde situation, quand le répondeur est utilisé.

Que faire en pratique ?

▶ **Exemple 1** – « ... Je ne réponds jamais directement à mon téléphone portable sauf pour trois numéros de personnes très importantes

Gagner en efficacité

pour moi. Dans les autres cas, je laisse le répondeur s'enclencher. Mais quelquefois, en fonction du correspondant qui m'appelle et en fonction de ce qu'il me dit dans ses premières phrases, j'interromps l'enregistrement et je le prends directement en ligne... »

► **Exemple 2** – « ... Je mets mon répondeur automatique au moins deux heures par jour. Mes relations ont très bien compris et l'utilisent. Ils savent que je vais les rappeler à l'heure qu'ils demandent... »

► **Exemple 3** – « ... J'ai éduqué la plupart de mes correspondants à laisser sur mon répondeur des messages clairs et précis, avec toutes les données de leur demande. Je peux ainsi les rappeler en leur donnant une réponse réfléchie... »

VOTRE CLASSIFICATION POUR SE CONSULTER

- E pour Éliminer
- T pour Transmettre
- C pour Classer
- A pour Agir

Pas de réunions avant 11 heures. Votre intelligence du matin est puissante mais perturbée par les autres

Pas de réunions avant 11 heures

Les travaux scientifiques montrent que les capacités intellectuelles peuvent varier en fonction de l'heure de la journée.

Les tests de mémoire court terme seraient mieux réalisés le matin par une majorité de personnes. La mémoire court terme est notre intelli-

Première partie : les conseils

gence la plus haute. Mais elle est très sensible aux distractions, aux interruptions. Il est donc logique de protéger cette forme d'intelligence et de réserver le début de la journée à des tâches qui requièrent une bonne mémoire court terme comme la rédaction de documents, l'analyse de chiffres, la solution de problèmes.

En fin d'après-midi, en revanche, nous sommes souvent fatigués de ce type de travail très difficile et nous apprécions une réunion et la présence des autres qui redonnent la motivation et les stimuli nécessaires à la poursuite de notre journée de travail.

De nombreuses entreprises ont adopté spontanément cette pratique.

Que faire en pratique ?

► **Exemple 1** – « ... Je préfère les réunions en fin d'après-midi. Les autres m'y redonnent de l'énergie et de la motivation à un moment où j'en ai le plus besoin... »

► **Exemple 2** – « ... J'aime commencer ma journée par ce qui demande de réflexion, seul au bureau ou par un face-à-face que j'estime difficile. Je garde si possible les réunions pour l'après-midi... »

VOTRE CLASSIFICATION POUR ET CONTRE

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> E pour Éliminer | <input type="checkbox"/> T pour Transmettre |
| <input type="checkbox"/> C pour Classer | <input type="checkbox"/> A pour Agir |

Ne commencez pas votre journée par la lecture du courrier. Vos objectifs ont priorité sur ceux des autres

Ne lisez pas votre courrier en arrivant le matin

Beaucoup de jeunes salariés ont tendance à lire leur courrier en arrivant au bureau. Cette mauvaise habitude éduque et habitue notre intelligence à ne fonctionner que si elle reçoit une information externe, car, logiquement, elle pense que nous commençons par l'essentiel.

Si vous commencez la journée par le courrier, vous aurez tendance, quasi inconsciemment, à toujours vous inquiéter d'un courrier qui aurait pu arriver, à toujours laisser votre porte ouverte pour un visiteur éventuel.

Votre cerveau attend des stimuli externes pour fonctionner, vous avez perdu votre libre arbitre, c'est le monde qui pousse sur les boutons de votre cerveau.

Il vaut nettement mieux commencer votre journée par vos propres affaires, par vos propres objectifs, en faisant quelque chose d'important qui souvent ne nécessite pas d'informations nouvelles qui pourraient être au courrier du matin.

Essayez de retarder d'une heure votre lecture du courrier, vous verrez la productivité et la satisfaction de votre journée s'améliorer.

Que faire en pratique ?

► **Exemple 1** – « ... Je consacre toujours la première heure de ma journée à faire une chose importante ou difficile. Au moins cela sera fait... »

Première partie : les conseils

► **Exemple 2** – « ... J'ai fait l'essai de cette technique simple. Je fais toujours d'abord une heure de travail chez moi et puis je vais au bureau. J'arrive bien sûr plus tard et cela a choqué certains de mes collègues. Mais les résultats sont là... »

► **Exemple 3** – « ... Je pensais au début que cette technique n'était pas pour moi, que mon travail de la journée dépendait trop des informations du courrier du matin. J'ai essayé pendant trois mois et je me suis rendu compte que je pouvais sans aucun dommage retarder la lecture du courrier d'une heure... »

VOTRE CLASSIFICATION POUR ET CONTRE ELLE

- E** pour Éliminer
- T** pour Transmettre
- C** pour Classer
- A** pour Agir

**Ne sortez pas de votre bureau sans bloc-notes.
N'encombrez pas votre mémoire d'intentions,
elle n'en retient que le stress**

Ne sortez pas de votre bureau sans votre « Liste Principale »

De nombreuses idées, lampes rouges, demandes... vont vous assaillir dans les couloirs de votre entreprise, dans les réunions auxquelles vous vous rendez.

Gagner en efficacité

Beaucoup de salariés recommandent d'avoir toujours sur soi un petit bloc-notes et d'y noter immédiatement toutes les idées qui vous viennent, au fur et à mesure de leur apparition, sans souci de classification, d'importance ou d'ordre.

Le soir ou en fin de semaine, cette liste est passée au filtre ACTE, à la check-list des quatre questions : à éliminer, à transmettre, à classer, agir.

50 % des idées qui étaient bonnes ou importantes au moment même seront alors sans doute rayées de votre liste. Seules, une ou deux seront à mettre en œuvre.

Si vous êtes le genre de personne qui a une idée toutes les 10 minutes, protégez votre cerveau par une discipline de prise de notes sur votre Liste Principale.

Votre productivité et votre sérénité en seront accrues.

Capturez par écrit toutes les idées, les intentions dès qu'elles apparaissent dans votre cerveau.

Que faire en pratique ?

► **Exemple** « ... Je note toutes mes idées et mes intentions sur une liste, sans souci de leur importance et dans l'ordre où elles se présentent. Cela décharge ma mémoire et cela me calme. J'en ai plus de 10 par jour de ces idées... »

VOTRE CLASSIFICATION POUR ET CONTRE

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> E pour Éliminer | <input type="checkbox"/> T pour Transmettre |
| <input type="checkbox"/> C pour Classer | <input type="checkbox"/> A pour Agir |

Première partie : les conseils

Chaque matin au réveil, choisissez votre Affaire du Jour.

Decidez de finir une chose importante avant ce soir

Choisissez chaque matin quelle sera l'affaire du jour pour vous

Faites que chaque jour compte. Une journée de bureau est trépidante et apporte un tas de sujets, de nouvelles et d'interruptions. Si vous n'avez pas la discipline de choisir chaque jour une « Affaire du Jour », à la fin de votre journée, vous n'aurez rien fait d'important.

L'affaire du jour est un dossier, une tâche, un résultat que vous devez avoir fini, conclu, écrit, envoyé, atteint avant de quitter votre bureau le soir.

Les personnes interrogées bloquent en général une heure au moins de la journée à cette affaire. Et cette heure est, en général, placée le plus tôt possible le matin.

Cela vous garantit une productivité et une satisfaction pour cette journée.

Que faire en pratique ?

► **Exemple 1** – « ... Avoir un dossier conclu, avoir une décision prise avant ce soir. C'est important pour moi. Cela me tient focalisé. J'évite ainsi les journées perdues... »

► **Exemple 2** – « ... J'aime faire une chose importante chaque jour. Je décide chaque matin ce qu'elle sera... »

NOTRE CLASSIFICATION POUR CE CONSEIL

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> E pour éliminer | <input type="checkbox"/> T pour Transmettre |
| <input type="checkbox"/> C pour Classer | <input type="checkbox"/> A pour Agir |

Gagner en efficacité

Commencez votre journée par ce qui est important

Calculez votre productivité en cochant votre liste « A Faire »

Commencez par l'important et partez à temps, vous n'aurez de toute façon jamais fini.

Il y a de toute façon trop de choses à faire. Beaucoup de salariés tiennent donc une liste « A faire aujourd'hui ». Ils commencent par faire ce qui est important pour eux.

Que faire en pratique ?

► **Exemple 1** – « ... Je ne quitte jamais mon bureau le soir sans faire ma liste « A faire » pour le lendemain. Cette petite tâche clôture bien ma journée et j'ai l'esprit plus tranquille quand je rentre chez moi... »

► **Exemple 2** – « ... J'aime bien faire une liste des choses à faire avant de commencer ma journée. Cela me garantit que je les aurai faites dans la journée, du moins les premières de la liste... »

► **Exemple 3** – « ... J'ai sur mon agenda de poche une liste « A Faire » où je classe par priorité les tâches à faire dans la journée... »

► **Exemple 4** – « ... Je ne mets pas les choses à faire dans une liste « A faire » mais directement dans mon agenda, avec une heure de début et une heure de fin.

La raison pour laquelle des choses ne se font pas est souvent que vous pensez que vous les ferez quand vous aurez un peu de temps. Or, cela n'arrive jamais et les choses que vous voulez faire ne se font pas... »

VOTRE CLASSIFICATION POUR CE COIN ICI

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> E pour Éliminer | <input type="checkbox"/> T pour Transmet |
| <input type="checkbox"/> C pour Classer | <input type="checkbox"/> A pour Agir |

Première partie : les conseils

Faites le point tous les samedis matin.

Notez ce que vous avez fait d'important pendant la semaine

Remplissez votre « carnet de bord » tous les samedis matin

Vous pouvez utiliser un simple carnet de feuilles blanches où vous noterez vos progrès comme un capitaine de bateau qui fait régulièrement le point sur sa route.

C'est le complément indispensable à un agenda. Indiquez-y ce qui est arrivé et pas ce qui doit arriver. Notez les résultats et non pas les actions.

Cette habitude est utile. Elle permet malheureusement souvent de se rendre compte uniquement que l'on n'a pas grand chose à y noter.

Si l'on n'a rien fait de réellement important dans la semaine, si l'on s'est laissé prendre à s'occuper uniquement des problèmes des autres, les pages restent blanches !

La différence entre le cap que l'on s'est fixé et la réalité donne la volonté de changer, de faire mieux.

👉 Que faire en pratique ?

▶ **Exemple 1** – « ... Je tiens mon carnet de bord religieusement. Tous les samedis matins, j'y note ce que j'ai fait d'important pendant la semaine écoulée. Pas la routine, pas ce qui est prévu dans mon métier, mais bien les résultats marquants que j'ai obtenus, les petits pas qui me permettront d'atteindre mes objectifs... »

Gagner en efficacité

► **Exemple 2** – « ... A certaines époques de ma vie, je tiens un carnet où je marque, pour chaque journée et en une ligne, en quoi elle a été importante pour moi... »

► **Exemple 3** – « ... J'aime bien faire le point de temps en temps par écrit du chemin que j'ai fait jusqu'à présent dans la vie. Je note les étapes, les acquis, les victoires. C'est toujours mieux que je ne pensais avant de l'avoir écrit... »

► **Exemple 4** – « ... Tous les trois mois, je fais une vérification simple. Je note de dix en dix minutes tout ce que je fais sur quelques jours.

Je note toutes les tâches qui me prennent plus de 10 minutes. Elles doivent chacune me faire progresser vers un de mes six objectifs. Sinon, j'arrête de les faire ou je leur consacre moins de temps.

Cela me permet de voir ma dérive, comme un capitaine de bateau. En toute bonne foi je crois suivre une route et, en fait, je la suis de moins en moins s'en m'en apercevoir, par la force des choses.

Faire le point une fois par trimestre de la différence entre ce que vous faites réellement et ce que vous avez décidé de faire est lumineux ! ... »

NOTRE CLASSIFICATION POUR CE COURS

- E pour Éliminer
- T pour Transmettre
- C pour Classer
- A pour Agir

Première partie : les conseils

**Trouvez un équilibre entre vos activités de sécurité, de plaisir et de fierté .
Ce sont nos trois grandes motivations**

Classez toutes vos journées ou toutes vos activités en trois catégories

Utilisez la classification classique suivante. Une journée est soit :

- Un Jour de Sécurité : c'est une journée d'effort, de travail, de gain d'argent à court terme.
- Un Jour de Plaisir : c'est une journée où vous vous faites plaisir, où vous dépensez.
- Un Jour de Fierté : c'est une journée où vous contribuez à vos objectifs à long terme : formation, lecture, travail à une œuvre, investissement en vous. Ce sont en général des activités non-rémunérées à court terme ou des activités ne coûtant pas beaucoup.

Beaucoup de gens se fixent des objectifs d'équilibre entre ces trois catégories. Allouez surtout un minimum incompressible de temps pour les deux activités des trois que vous pratiquez le moins.

Que faire en pratique ?

▶ **Exemple 1** – « ... Pour moi c'est simple, je fais 200 Jours de Travail par an pour un patron, pour des clients. Avec l'argent gagné durant ces 200 jours, je m'occupe de moi pendant 100 Jours de Fierté par an et je me paye 65 Jours de Plaisir par an, en général avec ma famille... »

Gagner en efficacité

► **Exemple 2** – « ... J'ai cessé de m'organiser en semaine de travail, jours de week-end et mois de vacances. La vie moderne n'est plus organisée ainsi.

Premièrement, j'ai des activités de travail qui assurent ma sécurité, mon argent. Deuxièmement, j'ai des activités pour ma fierté, pour moi. Troisièmement, j'ai des activités pour m'amuser, pour être avec les gens que j'aime, pour dépenser. Je garde un équilibre de temps passé entre ces trois types d'activités, de journées... »

► **Exemple 3** – « ... Mon but dans la vie est d'augmenter très régulièrement le nombre annuel de mes Jours de Fierté et de mes Jours de Plaisir, par rapport à mes Jours de Travail... »

VOTRE CLASSIFICATION POUR CE CONSEIL

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> E pour Éliminer | <input type="checkbox"/> T pour Transmettre |
| <input type="checkbox"/> C pour Classer | <input type="checkbox"/> A pour Agir |

Première partie : les conseils

La nuit porte conseil. Un conseil de grand-mère, une base scientifique

Dormez avant de décider

Il ne faut pas forcer une décision le soir. Si vous attendez le lendemain pour décider, il est probable que votre décision sera de meilleure qualité.

Durant la nuit, votre cerveau travaille, il classe l'information que vous avez reçue la veille et la rend donc utilisable par votre intelligence. Le lendemain matin, vous avez à disposition plus d'informations, mieux classées, pour prendre votre décision.

Que faire en pratique ?

► **Exemple 1** – « ... Je note le soir avant de m'endormir les décisions que je prends mais je garde ceci pour moi. Je dors toujours sur mes décisions avant de les rendre publiques. Le lendemain, je revois les arguments et je confirme ou non cette décision. J'ai noté que dans 20 % des cas ma décision du lendemain était différente de celle de la veille. J'avais changé d'avis pendant la nuit. Et je crois sincèrement que ces décisions revues le matin étaient meilleures... »

VOTRE CLASSIFICATION POUR CE CONSEIL

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> E pour Éliminer | <input type="checkbox"/> T pour Transmettre |
| <input type="checkbox"/> C pour Classer | <input type="checkbox"/> A pour Agir |

Docteur Patrick M. Georges

Gagner en efficacité

Un guide pratique, pour tous,
pour tous les jours

2^e édition

© Groupe Eyrolles, 2001 - 2003 pour la présente édition,
ISBN 2-7081-3504-X

EYROLLES



Sommaire

Préambule.....	11
Comment utiliser ce guide ?	14
Vous pouvez améliorer votre intelligence.....	17

Première Partie

■ Les conseils

1. Conseils pour votre santé physique.....	23
2. Conseils pour votre santé mentale	32
3. Conseils pour votre espace de travail	55
4. Conseils pour l'organisation de votre travail quotidien.....	74
5. Conseils pour vos objectifs et vos priorités.....	88
6. Vous êtes manager : conseils pour votre travail en équipe	98

Deuxième Partie

■ Les exercices

1. Le cas John Star	127
2. Les exercices individuels	153
3. Les exercices d'équipe	169

Troisième Partie

■ Aide-mémoire

1. Les huit erreurs d'organisation les plus fréquentes	175
2. La liste des conseils résumés en deux lignes.....	175
3. Le tableau de bord des valeurs : liste des indicateurs de succès	183
4. Exemples de principes pour la qualité de votre organisation.....	185
5. Les 9 règles les plus employées de l'intelligence automatique.....	187
6. En pratique et pour aller plus loin	188

