

AUTODIAGNOSTIC DE VOS MÉTHODES DE TRAVAIL



Quelques pistes de réflexion pour accroître votre efficacité

- 1.1 Connaissez-vous bien votre profil de poste ? (Inscrivez Oui ou Non)
 - Mission : _____
 - Rôles et responsabilités : _____
 - Tâches les plus importantes : _____
 - Compétences clés à maîtriser : _____
- 1.2 La plupart du temps, diriez-vous que vous êtes détendu, reposé, l'esprit libre de préoccupations multiples ?
- 1.3 Vous fixez-vous (en collaboration avec votre supérieur) des objectifs mensuels, trimestriels et/ou annuels ?
 - Objectifs de production (la raison d'être de votre poste).
 - Objectifs d'amélioration (méthodes du travail, outils, processus, communications...).
 - Objectifs de formation (développement de vos compétences).
- 1.4 Faites-vous préciser les besoins, attentes, biens livrables de votre supérieur et clients quand ils vous confient des tâches ? Les notez-vous ?
- 1.5 Vérifiez-vous périodiquement la satisfaction de votre supérieur et de vos clients concernant votre travail (résultats, qualité, respect des échéances, écoute) ?
- 1.6 Prenez-vous le temps quotidiennement de planifier votre temps, vos tâches et vos projets (courte plage horaire avec périodicité dans le calendrier) ?





- 1.7 Priorisez-vous vos tâches, projets, mandats (Priorité Haute, Normale, Faible ou 1, 2, 3, 4), dans **Outlook, Office 365**, Notes, G Suite ?
- 1.8 Quand vous consultez votre calendrier, pouvez-vous voir (à l'aide de couleurs et/ou catégories), la répartition de votre emploi du temps entre vos différentes responsabilités, tâches, projets ?
- 1.9 Quand vous consultez votre calendrier, vous donne-t-il une bonne idée de votre réelle charge de travail quotidienne-hebdomadaire, de vos disponibilités (pouvoir visualiser au moins 60 %) ?
- 1.10 Si vous gérez par objectifs (uniquement dans certains métiers, fonctions, Par exemple : objectifs de production, de ventes, de rentabilité, % de satisfaction des clients, taux de remplissage, temps d'attente...) ; quand vous consultez votre calendrier, avez-vous un accès rapide vers vos objectifs annuels-trimestriels-mensuels, objectifs de production, de ventes ? Par exemple, en créant un hyperlien le 1^{er} janvier vers vos objectifs annuels, et le 1^{er} de chaque mois vers vos objectifs mensuels.
- 1.11 Si vous gérez par objectifs, rédigez-vous un plan d'action pour chaque objectif ? Par exemple dans le dossier Tâches d'Outlook en centralisant dans des plans d'action les listes des choses à faire au fil des journées-semaines-mois, pour atteindre vos objectifs.
- 1.12 Si vous rédigez des plans d'action pour vos projets ou objectifs, réservez-vous du temps dans votre calendrier pour accomplir les différentes tâches au fil du temps ? Par exemple, dans Outlook, en glissant un raccourci du plan d'action (centralisé dans le dossier Tâches), vers des plages horaires du calendrier.
- 1.13 Une fois la journée ou la semaine terminée, quand vous consultez votre calendrier, pouvez-vous :
 - Visualiser comment vous avez réellement utilisé votre temps ?
 - Si vous avez consacré suffisamment de temps à vos priorités, tâches importantes, projets, objectifs ?
 - Quel temps a dû être consacré (malgré vous), aux imprévus et urgences ?
- 1.14 Pouvez-vous retrouver, sur un simple clic, votre liste de tâches classée par : date d'échéance, date de début, chronologie d'exécution, à faire dans les sept prochains jours, importance, durée, responsable (ou propriétaire) ... ?





- 1.15 Inscrivez-vous dans votre liste de tâches des tâches importantes mais non urgentes (Ah ! si j'avais le temps, je ferais... mais je n'ai jamais le temps de les faire à cause des urgences quotidiennes). Par exemple : faire le ménage de mes courriels et dossiers, me mettre à jour dans mes lectures, améliorer certains processus d'affaires, apprendre à... ?
- 1.16 Quand on vous confie la réalisation d'un mandat complexe ou d'un projet, rédigez-vous un plan d'action ou un échéancier (ex. : dans **Outlook**, **Office 365**, Notes, G Suite) ?
- 1.17 Avez-vous la possibilité de déléguer des tâches ou obtenir de l'aide interne ou externe ?
- 1.18 Si vous gérez une équipe, utilisez-vous les compétences de vos collaborateurs ? Les incitez-vous à les développer ?

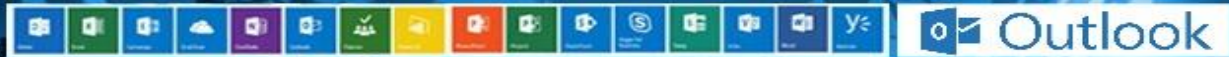




Quelques pistes de réflexion pour accroître votre efficience



- 2.1 Pensez aux principales tâches que vous réalisez régulièrement. Vos méthodes de travail sont-elles à jour ?
- 2.2 Vous êtes vous documenté ou formé récemment (moins de 2 ans) aux bonnes pratiques de votre métier ?
- 2.3 Si vous deviez vous faire remplacer rapidement, avez-vous des processus documentés et structurés pour coacher un(e) remplaçant(e) ?
- 2.5 Avez-vous un bon système de classement de vos dossiers papier et électroniques ?
- 2.6 Faites-vous un ménage régulier de votre espace de travail, bureau physique et virtuel (ordinateur) ?
- 2.6 Faites-vous un ménage quotidien de votre boîte de réception (Inbox) ?
- 2.7 Utilisez-vous des messages types, des gabarits de plans d'action, de listes de vérification (*check-lists*) pour tous les courriels (*mails*), tâches ou projets répétitifs ?
- 2.7 Les réunions que vous convoquez (ou auxquelles vous participez) sont-elles structurées, avec un ordre du jour envoyé d'avance et un horaire qui est respecté ?
- 2.8 Selon vous, quel % du potentiel d'**Outlook**, **Office 365**, Notes, G Suite utilisez-vous pour gérer vos courriels, votre temps, vos tâches, priorités, projets ?



Soigner la Tempsdinite



- 3.1 Votre liste de choses à faire à court et moyen terme est-elle à jour (ou certaines d'entre elles sont encore dans votre mémoire) ?
- 3.2 Savez-vous évaluer de façon réaliste le facteur temps de vos principales tâches et projets :
 - Évaluer leur durée d'exécution ?
 - Évaluer si les échéances demandées sont réalistes ou non ?
 - Évaluer les délais à prévoir (temps d'attente de réponses, approbations, disponibilité des ressources ...) ?
- 3.3 Savez-vous comment respecter coûte que coûte une échéance impérative, même si votre charge de travail est déjà élevée ?
- 3.4 Centralisez-vous toutes vos tâches dans **Outlook**, **Office 365**, Notes, G Suite (et non dispersées entre : votre agenda, la boîte de réception des courriels, des listes de choses à faire, des Post-It, des notes écrites dans différents dossiers) ?

Pensez-vous que cela vous serait utile ?
- 3.5 Quand une tâche est complexe, la décomposez-vous en sous-tâches (ex. : dans la section Notes des Tâches d'**Outlook**, **Office 365**, Notes, G Suite) ?
- 3.6 Notez-vous, pour les principales tâches (pas pour les tâches routinières), leur date d'échéance et de début (à partir de quand il faudrait commencer à penser à exécuter la tâche ?



- 3.7 Quand vous consultez votre agenda, quel % de votre véritable charge de travail (quotidienne, hebdomadaire) est planifié ?
- 3.8 Notez-vous dans votre calendrier les tâches à réaliser régulièrement (périodicité) : chaque jour, chaque vendredi après-midi, le dernier jour ouvrable de chaque mois...
- 3.9 Prévoyez-vous dans votre calendrier des périodes de planification (ex. : en début et/ou fin de journée) et de bilan (ex. : bilan hebdomadaire, le vendredi après-midi ; bilan du mois en fin de mois) des tâches accomplies ?

Pensez-vous que cela vous serait utile ?



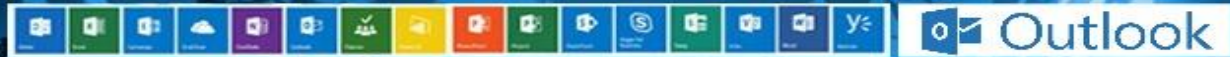


Soigner la Lifophilie



- 4.1 Si on vous posait, à brûle-pourpoint la question suivante : « Parmi toutes les choses que vous avez à faire, quelles sont vos priorités pour aujourd'hui ou cette semaine ».
 - En avez-vous une bonne idée ?
 - Sont-elles écrites ?
- 4.2 Savez-vous clairement distinguer l'importance de l'urgence des demandes, tâches, projets (qui sont deux notions différentes. Urgent ne veut pas dire important) ?
- 4.3 Priorisez-vous vos tâches par ordre de :
 - Importance ?
 - Échéance ?
- 4.4 Si vous utilisez Outlook, savez-vous qu'il est possible classer vos tâches et projets par ordre d'importance et d'urgence (combinaison des 2 facteurs dans l'affichage Personnaliser Outlook Aujourd'hui) ?

Pensez-vous que cela vous serait utile ?
- 4.5 Notez-vous dans votre agenda, les tâches, dossiers, projets que vous aimeriez entreprendre, mais que vous n'avez jamais le temps de réaliser à cause des tâches et urgences quotidiennes ?



Soigner la Chronophagie



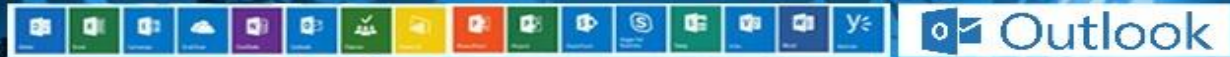
- 5.1 Savez-vous comment réduire les dérangements ou interruptions (trop) fréquentes par :
 - Collègues de travail
 - Visiteurs impromptus non désirés ?
 - Téléphone, cellulaire (mobile) ?
 - Messagerie instantanée (SMS) ?
 - Signaux sonores ou visuels de nouveaux messages ?
- 5.2 Savez-vous mettre fin à une discussion ou à une rencontre qui s'éternise ?
- 5.3 Activez-vous votre gestionnaire d'absence (messagerie) quand vous devez vous déplacer ou ne pas être dérangé pendant une longue période ?
- 5.4 Activez-vous votre statut de disponibilité (disponible, occupé, ne pas déranger, en dehors du bureau) de votre messagerie instantanée (ex. : Skype Entreprise) ?
- 5.5 Vérifiez-vous que votre statut de disponibilité (ex. : disponible, provisoire, occupé, en dehors du bureau) est à jour dans votre calendrier **Outlook**, Notes, G Suite ?
- 5.6 Vérifiez-vous le statut de disponibilité de vos collègues avant de les déranger ?



Soigner la Ouïte



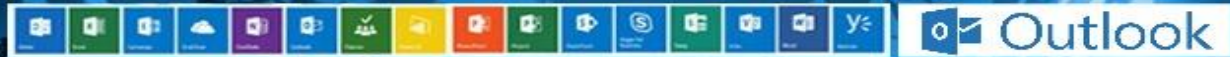
- 6.1 Savez-vous comment faire réaliser à vos supérieurs, clients, collègues de travail, que certaines de leurs demandes, exigences ou échéanciers sont irréalistes ?
- 6.2 Savez-vous comment faire réaliser à vos supérieurs, votre véritable charge de travail, sans avoir donné l'impression de vous plaindre ou d'être inefficace?
- 6.3 Savez-vous comment négocier avec vos supérieurs, clients ou collègues d'autres options de biens livrables, échéanciers, ou ressources supplémentaires à prévoir ?
- 6.3 En cas de surcharge de travail, osez-vous demander de l'aide ?
- 6.4 Avant d'exécuter certaines tâches, vous demandez-vous si elles ne pourraient pas être déléguées à d'autres personnes ?
- 6.5 Si vous utilisez Outlook, utilisez-vous la fonction d'assignation (ou affectation) de tâche pour demander à une autre personne d'accomplir une tâche (en autant qu'elle connaisse cette fonctionnalité et son utilité tant pour elle que pour vous) ?
- 6.6 Savez-vous comment dire « Non » sans froisser votre interlocuteur ?
- 6.7 Savez-vous comment refuser fermement une demande irréaliste ou inacceptable même si votre interlocuteur insiste ?



Soigner la Courrielite

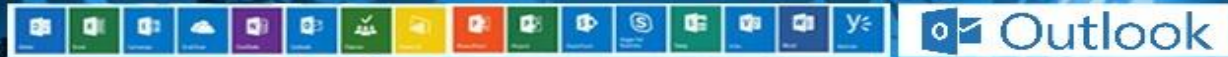


- 7.1 Votre boîte de réception (Inbox) contient-elle plus de 20 courriels (*mails*) lus et non lus ?
- 7.2 Connaissez-vous la méthode TTC (Toucher, Traiter, Classer) pour gérer votre boîte de réception ?
- 7.3 Les Objets de vos courriels (*mails*) sont-ils précis (ex. : utilisation de mots-clés connus de votre interlocuteur, brève description du sujet et de l'action attendue) ?
- 7.4 Le corps de vos messages respecte-t-il les bonnes pratiques de lisibilité (ex. : rédiger des phrases courtes, numéroter les sujets traités, utiliser des verbes d'action, préciser les actions attendues...) ?
- 7.5 Avant d'envoyer un courriel, vous demandez-vous si c'est le meilleur moyen de communication (versus téléphoner, rencontrer, envoyer un SMS, faire un Skype...) ?
- 7.6 Plutôt que de faire du ping-pong par courriel : Ré, Re, Re, pensez-vous à téléphoner à l'interlocuteur ?
- 7.7 Plutôt que d'échanger de multiples courriels (Exchange), utilisez-vous des outils de partage (Share) d'information et de documents : SharePoint, OneDrive, OneNote partagé, hyperliens ... ?



- 7.8 Avez-vous pris le temps d'apprendre (par essai-erreur, tutoriel, webinaire, formation en classe ...), les multiples fonctionnalités de votre outil de messagerie d'entreprise : Outlook, Gmail, Notes ?
- 7.9 Connaissez-vous les bonnes pratiques, trucs & astuces pour :
- Recevoir moins de courriels ?
 - Envoyer moins de courriels ?
 - Obtenir une réponse à vos courriels ?
 - Retrouver rapidement des courriels reçus ou envoyés ?
 - Archiver les messages et pièces jointes ?
- 7.10 Existe-t-il dans votre entreprise, une charte écrite (et à jour) des communications électroniques ?
- 7.11 Avez-vous proposé (ou fait établir) avec vos supérieurs et collègues de travail, des règles d'utilisation d'Outlook (ou Office 365, G Suite, Notes) ?
- 7.12 Selon vous, serait-ce une bonne idée d'adopter une politique interne du type « pas de courriels le vendredi après-midi, on se parle » ?
- 7.13 Votre entreprise a-t-elle mis en vigueur une politique de « Droit à la déconnexion au travail » ?





Soigner la Réunionite



Si vous participez à des réunions

- 8.1 Demandez-vous à recevoir l'ordre du jour à l'avance ?
- 8.2 Vérifiez-vous si votre présence est vraiment nécessaire ?
- 8.3 Si votre disponibilité est limitée, demandez-vous l'autorisation de ne participer qu'à une partie de la réunion ou de faire savoir à quelle heure vous devez quitter la réunion ?
- 8.4 Si la réunion nécessite une préparation de votre part, réservez-vous du temps dans votre agenda pour le faire ?
- 8.4 Si vous devez réaliser des tâches suite à la réunion, les notez-vous tout de suite dans votre agenda ?
- 8.4 Pour la prise de notes, utilisez-vous des outils comme **OneNote**, Evernote qui permettent de centraliser différents types d'informations (textes, images, vidéo) et de les partager sur de multiples plateformes (ordinateurs, tablettes, téléphones intelligents...) ?



Si vous organisez des réunions

- 8.5 Envoyez-vous l'ordre du jour suffisamment à l'avance aux participants ?
- 8.6 Avant de lancer la convocation, vérifiez-vous les disponibilités ?
- 8.7 Si vous utilisez Outlook, utilisez-vous la recherche automatique de plages horaires et de ressources (salles, équipements) ?
- 8.8 Connaissez-vous les bonnes pratiques de gestion efficace des réunions :
 - Préparation
 - Convocation
 - Animation
 - Compte-rendu
 - Suivi
- 8.9 Organisez-vous des réunions périodiques et spécialisées (pour éviter les réunions fourre-tout qui s'éternisent) ?
- 8.10 Organisez-vous des réunions virtuelles, téléconférences, vidéoconférences pour limiter les temps de déplacement des participants ?

