

Secteur : Gestion Commerce

Manuel de cours

Module : GESTION DES AGENDAS M203

Guide Formateur Version provisoire

2ème Année

Filière : ASSISTANT ADMINISTRATIF

Option : GESTION

Technicien

Nom	Affectation	
Pour la supervision		
Mohammed AGLAGALE	Directeur CDC TERTIAIRE	DRIF
Pour la validation		
Mme AMIZ AZIZA	Formateur animateur, CDC Gestion et Commerce	DRIF
Pour l'élaboration		
Mme ES-SETTI Nadia	Formateur ISTA SIDI SLIMANE	DR Rabat-Salé-Kenitra

COMPÉTENCE 1 : APPLIQUER LES TECHNIQUES DE GESTION DES AGENDAS

Durée : 40 heures

Code : AA OG

M202 Gestion des agendas

Fiche prescrite

Contexte de réalisation	Critères généraux de performance
• Individuellement • À partir : - De mises en situations représentatives du milieu de travail - Des outils de planification appropriés ; - De documents appropriés - De consignes du formateur - D'études de cas, d'exposés • À l'aide : - D'outils de gestion du temps - D'outils de planification - De la documentation pertinente	• Utilisation efficace des outils de gestion du temps • Priorisation appropriée des activités de travail • Souci constant d'une bonne gestion du temps
Éléments de la compétence	Critères particuliers de performance
A. Analyser le travail à effectuer	• Identification correcte des principales tâches et de leur séquençement ou de leur simultanéité. • Estimation du temps nécessaire à l'exécution des principales tâches. • Respect des échéances établies pour l'exécution du travail.
B. Planifier des activités.	• Utilisation appropriée des méthodes et des outils de planification. • Évaluation réaliste de la durée d'exécution des activités. • Répartition judicieuse dans le temps d'opérations diverses ; • Établissement correct des priorités. • Conformité de la planification des activités aux directives. • Utilisation appropriée de différents types de planning
C. Déterminer les activités à déléguer.	• Identification correcte des ressources humaines et matérielles. • Transmission correcte des données relatives aux activités déléguées.
D. Assurer le suivi des activités de travail.	• Application d'une méthode appropriée de suivi des activités. • Utilisation correcte d'un outil de suivi. • Respect du calendrier des travaux. • Adaptation régulière du calendrier des travaux en fonction des imprévus. • Suivi minutieux de l'exécution des différentes phases prévues ; • Mise à jour appropriée des plannings
E. Reconnaître les causes de la perte du temps	• Identification juste des causes de la perte du temps ; • Identification juste des moyens pour éliminer la perte du temps

Compétence	Appliquer les techniques de gestion des agendas	Code	AA OG
Durée : 40 h	Compétences Préalables : Néant.		
Type de compétences : Spécifique	Compétences en parallèles : peut être effectuée en parallèle avec les compétences 11, 13 et 14.		

Eléments de la Compétence	Apprentissage de Base	Eléments de Contenus	Activités d'Apprentissage suggérées	Durée suggérée
A. Analyser le travail à effectuer	A1. Décrire les étapes d'une analyse de travail	- Réalisation d'inventaire des tâches à effectuer. - Utilisation des techniques d'analyse des tâches. - Estimation du temps nécessaire à la réalisation de chaque tâche. - Établissement d'un emploi de temps.	- Individuellement - À partir : - De mises en situations représentatives du milieu de travail - Des outils de planification appropriés ; - De documents appropriés - De consignes du formateur - D'études de cas, d'exposés - À l'aide : - D'outils de gestion du temps - D'outils de planification - De la documentation pertinente - Décrire les étapes d'une analyse de travail.	30%
	A2. Définir l'importance d'une bonne planification	- Les avantages d'une bonne planification du temps - Les conséquences liées à une mauvaise gestion du temps		
	A3. Décrire les qualités personnelles nécessaires à la bonne gestion du temps	- Les qualités personnelles : - La rigueur - L'organisation		
	A4. Enumérer les outils utilisés de gestion du temps	- Les outils de gestion du temps : - L'agenda - L'agenda électronique - Logiciels de gestion du temps		
	A5. Décrire les règles et les lois régissant la gestion du temps.	- Les règles et les lois régissant la gestion du temps : - La loi de Murphy ; - La loi de Parkinson ; - La loi de Carlson ; - La loi de Douglas ; - La loi d'Illich ; - La loi de Pareto ; - Etc.		
B. Planifier des activités.	B1. Décrire les éléments d'un plan de travail	- Les activités, - Les dates prévues de leur réalisation, - Les ressources humaines.	- Individuellement - À partir :	30%

Éléments de la Compétence	Apprentissage de Base	Éléments de Contenus	Activités d'Apprentissage suggérées	Durée suggérée
Gestion des priorités		- Les moyens matériels - Les responsables de validation des travaux	- De mises en situations représentatives du milieu de travail - Des outils de planification appropriés ; - De documents appropriés - De consignes du formateur - D'études de cas, d'exposés • À l'aide : - D'outils de gestion du temps - D'outils de planification - De la documentation pertinente • Décrire les moyens d'optimisation de gestion du temps.	
	B2. Décrire les étapes de planification	- Les étapes de planification ; - Inventaire des activités - Estimation du temps alloué à chaque activité - Gestion des priorités ; - Etablissement des liens d'antériorités entre activités - Ordonnancement des activités ;		
	B3. Utiliser les outils de gestion des priorités.	- Les avantages de la priorisation ; - Les règles d'une gestion saine du temps ; - Les outils de gestion des priorités : - Matrice des priorités ; - Méthode NERAC.		
C. Déterminer les activités à déléguer.	C1. Délégation	- Définition délégation - Rôle délégation	- Individuellement - À partir : - De mises en situations représentatives du milieu de travail - Des outils de planification appropriés ; - De documents appropriés - De consignes du formateur - D'études de cas, d'exposés - À l'aide : - D'outils de gestion du temps - D'outils de planification	15%
	C2. Décrire le processus de délégation de travail	- Inventaire des activités à déléguer - Identification des ressources humaines et matérielles - Cadrage du périmètre de délégation (autorité, compétence, prise de décision)		

Éléments de la Compétence	Apprentissage de Base	Éléments de Contenus	Activités d'Apprentissage suggérées	Durée suggérée
		• Etablissement de procédures de communication et de reporting • Contrôle et suivi • Préalables et conditions de réussite de la délégation des tâches • Avantages de déléguer ;	- De la documentation pertinente • Décrire le processus de délégation de travail	
D. Outils de la gestion du temps	D1. Outils de la gestion du temps	• Les agendas - Agenda papier /classique /traditionnelle - Agenda électronique/Numérique • Plannings	• Individuellement • À partir : - De mises en situations représentatives du milieu de travail - Des outils de planification appropriés ; - De documents appropriés - De consignes du formateur - D'études de cas, d'exposés • À l'aide : - D'outils de gestion du temps - D'outils de planification - De la documentation pertinente • Illustrer les différents outils de suivi des activités de travail.	10%
E. Reconnaître les causes de la perte du temps.	E1. Identifier les causes de perte du temps.		• Individuellement • À partir : - De mises en situations représentatives du milieu de travail - Des outils de planification appropriés ; - De documents appropriés - De consignes du formateur - D'études de cas, d'exposés • À l'aide :	15%

		- Emanant des autres ; - Emanant de soi-même ; • Les voleurs du temps : - Du fait des autres ; - Du fait de soi-même ; • Atelier pratique.		
	E2. Identifier les moyens pertinents pour éliminer les pertes du temps.	• Les moyens pour éliminer les pertes du temps : • La planification des activités ; • Élimination des sources de perte du temps ; • Élimination des voleurs du temps		

Éléments de la Compétence	Apprentissage de Base	Éléments de Contenus	Activités d'Apprentissage suggérées	Durée suggérée
			- D'outils de gestion du temps - D'outils de planification - De la documentation pertinente • Illustrer les causes de perte du temps.	

Introduction :

Souvent, les gens attribuent leur inefficacité à un manque de temps, et se plaignent de ne pas en avoir assez pour tout faire, et prétendent que quelques heures de plus auraient fait beaucoup de différence...

Le temps est un capital exceptionnel dont dispose chaque individu, malheureusement nombreuses personnes sont inconscientes de son importance dans notre vie. Il s'agit d'une richesse personnelle à gérer avec autant de soin et de méthode qu'un capital argent, capital matières ou capital humain. « On a toujours du temps quand on l'emploie bien »

Le temps s'écoule inexorablement et quoique l'on fasse, rien ne peut l'arrêter. C'est pourquoi, avant d'accomplir un travail il faut se demander si ce travail est nécessaire, urgent, important, prioritaire, accessoire, prévu, imposé ou imprévu... Nous aurons ainsi fait le premier pas vers la gestion de notre temps, gestion qui permettrait de mieux profiter de ses journées. En effet, une bonne gestion du temps est un facteur d'équilibre. Elle nous évite stress, angoisses, mécontentement et conflits. Une bonne gestion du temps est également un facteur d'efficacité car elle implique une rigueur qui permettrait de réussir à effectuer toutes les activités prévues, au moment prévu, dans le délai dont nous disposons, et pour cela, il faut procéder en cinq temps selon la méthode NERAC :

- Noter ses activités,
- Estimer la durée nécessaire,
- Réserver une marge de sécurité,
- Arbitrer ses priorités,
- Contrôler afin de rectifier.

De plus, il faut éviter systématiquement les croque-temps comme les appels téléphoniques imprévus ou longs, un personnel incompetent, des réunions fréquentes et inutiles, des objectifs flous, le perfectionnisme, le désordre, une délégation insuffisante, la mauvaise communication, l'incapacité de dire «

non », le stress...

I. Notion du temps

1. Définition :

Notion fondamentale conçue comme un milieu infini dans lequel se succèdent les événements, et souvent ressenti comme une force agissant sur le monde et les êtres

✓ En terme philosophique :

Celle des dimensions de l'univers selon laquelle semble s'ordonner la succession irréversible des phénomènes et des actes humains

✓ En terme pratique :

La vie est le champs pratique du temps et d'une manière métaphorique le temps peut être comparer à un tempo d'une chanson musicale. Le tempo est un outil très important dans la musique parce qu'il assure cette harmonie et se rythme de son chez l'auditeur cela veut dire que le temps est considéré comme un tempo et un rythme de notre vie.

Le rapport : temps- stress : le stress c'est un ensemble des perturbations physiologiques et métaboliques provoquées dans l'organisme par des agents agresseurs variés la mauvaise gestion du temps constitue, avec les maladies psychiques, les chocs, émotion, la consommation des produits tel l'alcool, tabac et autres, un ensemble d'agents responsables du stress. Donc La relation temps-stress est bien claire quand on évoque la mauvaise gestion du temps comme cause qui mène au stress.

Consigne 1:

Que doit faire pour mieux gérer son temps et stress ?

Pour mieux gérer son temps et stress, il faut :

- Identifier son problème en matière de gestion du temps et du stress
- Savoir reconnaître ses propres réactions face au stress
- Définir des actions pour « décider » son temps
- Développer une gestion de soi pour désamorcer le processus du stress
- Savoir se relaxer en quelques minutes dans un contexte tendu
Nombre de jours minimum conseillé : 2 jours
- Dessiner son profil stress/temps c'est-à-dire : Caractériser sa gestion du temps en posant plusieurs questions :
 - **A quoi je passe mon temps ? Quantifier son temps (à partir d'une feuille de relevé journalière)**
 - **Avec qui et pourquoi je « gaspille » mon temps ?**
 - **Caractériser ses propres réactions de stress .**
 - **Qu'est-ce que le stress ? Le bon / le mauvais stress, la « balance » du stress, la relation avec le temps, le processus physiologique ?**
 - **Quel type de stressé suis-je ? Les trois grands types de réactions face au stress (test) et les conséquences physiques et physiologiques ?**

Dans la vie nous sommes soumis à toutes sortes de pressions, il est donc important de trouver des manières de diminuer et de prévenir les incidents stressants et diminuer les réactions négatives au stress.

2. L'importance du temps :

- Le temps est une ressource rare et non renouvelable, ce qui crée sa valeur : « le temps c'est de l'argent »,
- Le temps est devenu une arme stratégique de la concurrence : le temps est intégré au même titre que le coût et la qualité dans la mesure de la performance,

- Il est impératif d'évaluer notre utilisation du temps et d'analyser nos attitudes et comportements face au temps, afin de mieux le gérer,
- La gestion du temps exige beaucoup de motivation et demande une réflexion permanente orientée par une démarche et des techniques.

II. Gestion du temps

1. Qu'est-ce que la gestion du temps ?

C'est en fait l'utilisation du temps de la manière la plus efficace pour accomplir une certaine tâche. C'est une manière d'organiser votre journée de façon à faire usage de toutes ses minutes. Peu importe en quoi consiste votre travail, que vous soyez un gestionnaire, une femme au foyer voulant s'attaquer aux tâches ménagères, un plombier ou n'importe quoi d'autre...; la gestion du temps est essentielle pour vous accorder une meilleure journée sans stress et sans déceptions.

Voici des conseils pour être sûr que chaque jour de votre vie sera efficacement utilisé :

1 - Écrivez sur un bout de papier une liste des tâches que vous voulez avoir accomplir avec la fin de la journée.

2 - Attribuez un temps pour chaque tâche.

3 - Apprenez à déléguer. Certaines personnes sont victimes du contrôle et ne permettent à personne de prendre la relève d'une tâche. Ce que vous devez savoir est que plus vous déléguez (des personnes dont vous connaissez les capacités bien sûr), plus vous disposerez de temps libre pour accomplir d'autres tâches. Il est important de noter ici que le succès des gestionnaires réside dans le fait qu'ils délèguent des tâches afin d'avoir l'esprit libre pour planifier l'avenir et pour réfléchir de façon stratégique. Le gestionnaire stratégique qui a du succès n'est pas celui dont le bureau croule sous les documents et les dossiers. C'est plutôt quelqu'un qui a un bureau aussi propre que son esprit parce qu'il a délégué les petits détails à ses subordonnés, et il peut se consacrer à l'avenir avec une vision claire.

4 - Ne sautez jamais d'une tâche à une autre. Chaque mission inaccomplie ralentira votre journée et augmentera votre stress.

5 - Pour chaque tâche accomplie, accordez-vous une récompense : une pause de cinq minutes, une tasse de café ou une petite conversation au téléphone de cinq minutes avec un ami ... Ce sont ces moments- là qui vous encourageront à travailler le plus vite possible.

2. Les Lois de la gestion du temps

Le temps est une donnée qui est perçue différemment selon les individus mais plusieurs autres critères entrent également en jeu. En effet, la tension mentale, le stress, le plaisir, le rendement du temps passé à faire une tâche, l'enrichissement personnel, la frustration ou encore l'insatisfaction sont autant de notions qui peuvent altérer notre sensation du temps qui passe. Ainsi, une plage de temps qui vaudrait une heure pour un individu, ne vaudrait pas forcément une heure pour un autre.

Finalement, ce n'est pas la quantité d'heures passées sur un travail qui compte mais plutôt la qualité, l'efficacité de celles-ci. Ce qu'il faut se demander à la fin de la journée c'est : qu'est-ce qui a été utile dans mon travail aujourd'hui ?

Les psychologues ont ainsi mis en évidence des lois peu connues qui tiennent compte de ces constantes mentales. Pourtant, nous subissons leur influence tous les jours dans notre vie professionnelle (et même dans notre vie privée) - et il est très difficile d'y échapper. Ces lois sont les suivantes :

○ LA LOI DE PARETO :

Il s'agit d'un principe général selon lequel une minorité des causes 20% engendre une majorité des résultats 80%. Ainsi, une fois adapté au milieu du travail cela traduit comme ceci : 20% de nos tâches demandent 80% de notre temps libre. Il est donc primordial de distinguer entre l'essentiel de l'accessoire pour pouvoir se concentrer majoritairement sur l'essentiel.

○ LA LOI DE CARLSON OU LA LOI DES SÉQUENCES HOMOGÈNES

Cette loi énonce qu'un travail continu est plus efficace et se réalise plus rapidement qu'un travail interrompu. Il faut donc éviter les interruptions et persévérer dans l'accomplissement d'une tâche, sans toutefois s'entêter, tout en tenant compte de nos limites.

○ LA LOI D'ILLICH OU LA LOI DE L'EFFICACITÉ DECROISSANTE

Il s'agit d'une loi qui qualifie les rendements de l'activité humaine. Ainsi, elle énonce que, lorsque nous atteignons et dépassons un certain seuil de travail, notre efficacité

décline et peut parfois même devenir négative. Donc, ce n'est pas parce que notre charge de travail est doublée que la productivité l'est pour autant. Par conséquent, il faut s'accorder des quantités de travail raisonnables qui n'affecteront pas notre rendement à la baisse.

○ LA LOI DE PARKINSON OU LA LOI DE LA TENDANCE À L'AUTO-INFLATION

Selon cette loi, le temps utilisé pour accomplir une tâche varie en fonction du temps dont nous disposons. En effet, même si une activité peut être réalisée en une heure, il y a de fortes chances que nous la terminions en deux heures si tel est le délai qui nous est accordé.

○ LA LOI DE L'ECCLÉSIASTE OU LA LOI DE L'ALTERNANCE

Cette loi se fonde sur des maximes de l'Ancien testament telles que : « Il y a un temps pour s'organiser et un temps pour exécuter » et « Il y a un temps pour le travail et un temps pour le loisir ». Elle reflète donc cette vision en indiquant qu'il y a un temps pour chaque chose et que nous devons nous consacrer sur une tâche à la fois afin de

L'accomplir efficacement.

○ LA LOI DE MURPHY

Cette loi démontre que même si tout est planifié, il y a toujours des imprévus qui font en sorte que le déroulement d'une activité est affecté. En effet, tout n'est pas aussi simple que nous pourrions le croire, ce qui fait en sorte que

le temps requis pour la réalisation d'une tâche peut être au-delà de ce que nous avions estimé au départ.

○ LA LOI DE FRAISSE

Cette loi énonce que le temps est composé de deux dimensions, soit objective et subjective, l'évaluation subjective du temps fait en sorte que les activités agréables semblent passer plus vite que les tâches moins intéressantes. Ainsi, il faut faire attention à la façon dont le temps est utilisé car nous aurons tendance à en accorder davantage aux activités qui

nous plaisent davantage et à les prioriser, même si elles ne sont pas importantes .

○ LA LOI DE COTE :

Selon cette loi, il est préférable d'utiliser des périodes données de sa journée à effectuer des tâches urgentes de faible importance plutôt que de planifier un moment ultérieur pour réaliser ce qui prendrait plus de temps encore

○ LA LOI DE DOUGLAS

Elle signifie que dans un bureau un employé dispose espace pour ranger ses dossiers et documents plus il utilise espace.

○ LA LOI DE TAYLOR

L'ordre dans lequel nous effectuons des tâches influence directement le temps qu'il ne prennent. Nous passons volontiers plus temps sur ce que nous faisons au début

Et moins de temps sur ce qui fait à la fin.

○ LA LOI D'EISENHOWER

On confond souvent l'urgent et l'important. D'où la nécessité de déterminer les priorités.

III. La Gestion des priorités :

Lorsque nous sommes débordés par le travail à effectuer, être réalisé en premier. Or Ce n'est pas le cas et il ne faut surtout pas laisser la surcharge de travail nous aveugler.

Afin de déterminer quelles tâches effectuer en premier et ainsi déterminer quelles sont nos priorités, nous devons tenir compte de deux facteurs, soit l'importance relative et le temps. En termes d'importance relative, nous devons nous interroger dans le but d'évaluer L'importance d'une tâche en des objectifs de municipalité en ce qui a trait au facteur temps, nous devons plutôt déterminer de combien de temps nous disposons pour effectuer une tâche par rapport aux délais fixés afin d'établir si elle est urgente ou non. Il s'agit ensuite de classer les activités dans un tableau comme celui-ci en fonction des deux facteurs. Cette méthode,

qui porte le nom de méthode Eisenhower permet ainsi de mieux visualiser les tâches à effectuer pour mieux établir les priorités.

	Urgente	Non urgente
Importante	<u>ACTIVITES</u> Crise Problèmes pressants Projet à échéance serrée	<u>ACTIVITES</u> Prévention Création et consolidation des relations interpersonnelles Recherche de nouvelles occasions Planification Activités récréatives
Non importante	Interruptions Appels téléphoniques pressants Courrier ou rapports pressants, mais non importants Réunions Affaires pressantes mais non importante	Travail de routine Divers, courrier non urgent Appels téléphoniques divers Voleurs de temps Activités agréables

Les activités importantes et urgentes sont celles que nous devons accomplir nous-mêmes, dans l'immédiat. La plupart du temps, il s'agit de tâches importantes, mais non urgentes que nous avons reportées et qui sont devenues urgentes avec le temps, en raison d'une mauvaise planification et d'une mauvaise organisation des tâches, ce sont des activités directement en lien avec la raison d'être d'une fonction.

Les activités non importantes mais urgentes sont celles que nous devons

Accomplir nous-même ou déléguer rapidement. Ce sont souvent celles qui causent une surcharge de travail, qui donnent l'impression de constamment éteindre des feux et de ne pas atteindre les objectifs visés.

Les activités importantes et non urgentes sont celles pour que nous pouvons attendre avant de les réaliser ou encore les déléguer. En présence de ces tâches il s'agit de penser stratégiquement afin de planifier à long terme et ainsi localiser sur les activités significatives. Il est important de les inscrire à l'Agenda afin d'éviter qu'elles ne deviennent urgentes.

Les activités non importantes et non urgentes sont celles qui sont considérées comme étant inutiles et qui sont à éviter. En présence de ces tâches, nous devons les traiter en ordre de priorité.

1. La délégation

La délégation est une méthode d'organisation qui consiste pour un responsable à confier à un subordonné la réalisation d'objectifs élaborés en commun en lui laissant une autonomie réelle quant aux moyens et aux méthodes à l'intérieur d'un cadre défini, en l'assistant dans les difficultés rencontrées et en faisant le point sur les résultats dans le cadre de procédure de contrôle dont les modalités et la fréquence sont définies à l'avance. Et de confiance dans les relations de travail. La délégation c'est aussi l'aptitude à confier à un subordonné la responsabilité d'un mandat de travail, tout en lui fournissant le support et les ressources nécessaires.

Déléguer des tâches ou initiatives consiste à les rediriger vers les autres membres de l'équipe. Vous pouvez déléguer le travail afin de répartir les responsabilités ou parce que la tâche ou l'initiative concernée correspond davantage aux priorités, compétences ou intérêts d'un autre membre de l'équipe.

2. Le rôle de la délégation

-  Réduire votre charge de travail pour les activités à valeur ajoutée Contribuer au développement et à l'évolution de l'employé
-  Apporte une motivation aux employés
-  Augmente l'estime de soi et la confiance en soi des employés
-  Instaure la confiance avec les employés
-  Augmente L'implication et la satisfaction des employés.
-  Faire progresser les collaborateurs et permettre au responsable de se consacrer à des tâches de plus en plus de haut niveau.

3. Quoi déléguer

Déléguer est l'outil de management qui permet au manager de gagner en productivité et de veiller au bien-être de ses collaborateurs, vous pouvez déléguer le travail afin de répartir les responsabilités ou parce que la tâche ou l'initiative concernée correspond

Davantage aux priorités, la seule chose qui ne peut être déléguée, c'est la responsabilité du manager .

4. Planifier

Le mot qui fait peur. Et pourtant...Planifier votre semaine et vos journées vous permet d'avoir une vue d'ensemble de vos activités. Et cette vue sera bien meilleure ainsi qu'en gardant tout dans votre tête ou sur des bouts de papier égarés.

En plus de vous faire gagner en sérénité, cela peut faire une grande différence sur la quantité de choses accomplies dans un même laps de temps.

✚ Les écueils à éviter

✚ La procrastination

✚ Multitâches

✚ Désorganisation

1-Procrastination : Tendance à tout remettre au lendemain « Je travaille mieux sous pression ; c'est pourquoi je suis souvent à la dernière minute »

2-Multitâches : Tendance à mener plusieurs tâches de front. « J'effectue deux fois plus de travail ; lorsque je mène plusieurs tâches de front ».

3Désorganisation : Tendance à renoncer ; à s'organiser « Je n'ai pas de temps de m'organiser » Parce que je suis très occupé

→ Désorganisation est une source d'inefficacité ; de gaspillage de temps ; et de frustration



Principes de la gestion du temps

En s'appuyant sur ces lois, il est possible de relever dix principes en matière de gestion du temps Il s'agit de :

- ✓ Se concentrer sur le travail essentiel en se réservant du temps pour le faire.
- ✓ Lutter contre les interruptions fréquentes, car l'on prend plus de temps à relancer une activité interrompue momentanément que de l'accomplir avant de s'arrêter.
- ✓ Contrôler la rentabilité du temps investi en s'appuyant sur la loi de Pareto. Précisons que : 80 % du temps consommé est celui consacré à 20 % des tâches clés.
- ✓ Rechercher un équilibre personnel entre ses obligations et ses capacités.
- ✓ Écouter ses horloges internes afin de consacrer les heures les plus productives aux activités clés qui exigent des efforts intellectuels ou physiques.
- ✓ Prendre en compte la dimension subjective du temps, c'est-à-dire savoir valoriser certaines activités indépendamment de leur importance objective.
- ✓ Éviter de perdurable cinq minutes à décider de remettre plus tard ce qui peut être fait immédiatement, en moins de cinq minutes, à un moment prévu à cette fin au cours de la journée.
- ✓ Faire régulièrement un autodiagnostic des habitudes, des façons de faire et des comportements qui réduisent son efficacité, soit en consommant inutilement de son temps, soit en empêchant de gagner du temps.
- ✓ Étant donné que les activités commerciales ont éliminé les notions d'espace physique et de temps de travail précis, l'utilisation adéquate des technologies de l'information permet de gagner du temps.

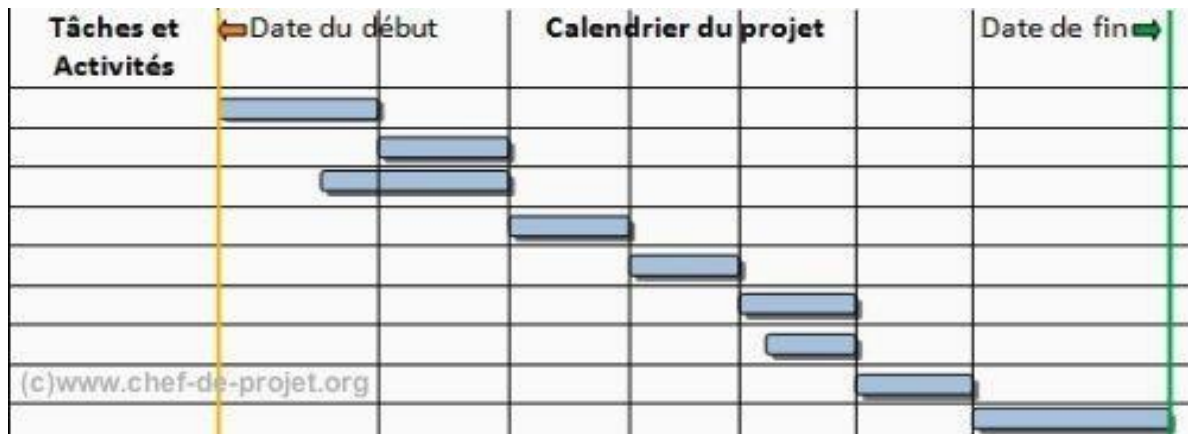
IV. Les outils de la gestion du temps

Voici quelques outils couramment au milieu professionnel pour gérer les agendas.

- **Les agendas** : on utilise fréquemment des agendas en milieu professionnel, elles permettent de noter diverse information et d'indiquer les opérations à effectuer la date /heure précise (R.D, délais etc ...).
- **Les échéanciers** : ils permettent de classer les documents à date où ils doivent être traités (lettres, traites à encaisser...).
- **Les plannings** : ils visualisent l'organisation des tâches dans le temps, ou leur répartition sur différent poste de travail. Ils sont l'outil le plus utilisé/courant au milieu professionnel, les plannings permettant de visualiser les prévisions concernant
 - L'exécution d'un travail, le déroulement d'une activité, suivre l'exécution des différentes phases réaliser des contrôles sur l'avancement des travaux
 - On distingue plusieurs types de plannings
 - Planning à fiche T ou fiche épaules
 - Planning à gouttières ou à bandelette
 - Planning à rubans ou à fils
 - Planning magnétique
 - Exemple

Planigramme des réunions des conducteurs de travaux avec les fournisseurs – du 3 au 7 février					
HEURES	LUNDI 3	MARDI 4	MERCREDI 5	JEUDI 6	VENDREDI 7
8 H					
9 H		M. DUCHATEL	L. MENARD		
10 H					
11 H					
12 H					
13 H			M. DUCHATEL		
14 H	M. LOPEZ				
15 H				M. DUCHATEL	
16 H					
Légende : ■ Département 45 ■ Département 77 ■ Département 78 ■ Département 91					

Le diagramme de GANT



a) Le digramme GANT

Est un tableau utilisé en gestion de projet. Il présente de manière très graphique les différentes taches d'un projet et leurs durées d'écution.IL sert à visualiser le temps nécessaire à la réalisation de chaque tache sur l'ensemble d'un projet. Chaque tâche est représentée par une barre horizontale.

b) La méthode de PERT

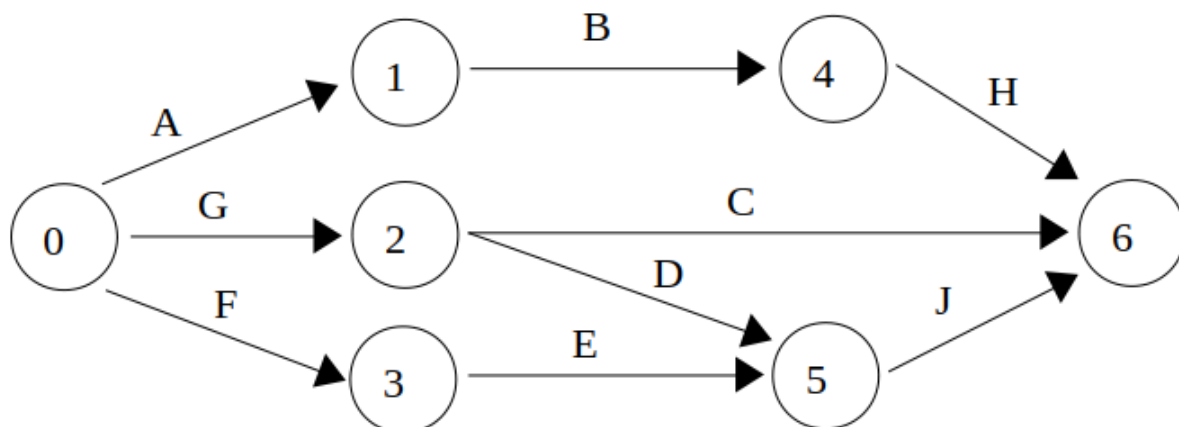
La méthode PERT S'attache surtout à mettre en évidence les liaisons qui existent entre les différentes taches d'un projet et définir le chemin dit critique constitué de l'ensemble des opérations critiques autrement dit des opérations sur lesquelles on ne peut pas prendre de retard sans modifier la durée de réalisation du projet.

La graphe PERT est composé d'étapes et d'opération.

On représente les étapes par des cercles.

Les diagrammes de PERT permettent de planifier les taches au sein d'un projet en vue de faciliter

La planification et la coordination de l'équipe.



La réalisation d'un projet nécessite souvent une succession de tâches auxquelles s'attachent certaines contraintes.

- De temps = délais à respecter pour l'exécution des tâches
- D'antériorité = certaines tâches doivent être exécutées avant d'autres
- De simultanéité = certaines tâches peuvent être réalisées en même temps
- De production = temps d'occupation du matériel ou des hommes qui l'utilisent

Pour présenter ces problèmes d'ordonnancement, on peut utiliser la méthode PERT

Programme Evaluation Research Task qui consiste à mettre en ordre sous la forme d'un graphe d'antériorité et à leur chronologie concourent toutes à la réalisation d'un projet.

Le PERT permet donc de visualiser à travers un schéma les différentes tâches à réaliser dans le cadre d'un projet, en tenant compte des liens d'antériorité qui existent entre ces tâches il est élaboré dans le but de réduire les détails d'exécution

○ La liste de contrôle (Check –List)

C'est un document récapitulatif des tâches à effectuer selon l'ordre d'exécution dans la réalisation du processus. Le contrôle d'exécution et le respect des délais sont vérifiés à travers le pointage des différentes tâches la forme et la taille de la liste de contrôle varient en fonction des situations.

V. L'agenda papier ou traditionnel

1. Définition

Un agenda est un carnet, un registre, un petit livret pré daté où chaque page correspond à un ou plusieurs jours de l'année, dans l'ordre du calendrier, et sur lequel on note les choses qui doivent être faites, en les inscrivant par jour et souvent par heure.

Il sert à noter toutes les actions qui ont lieu à l'heure ou la date fixe : rendez-vous, réunion, déplacement, évènement, Ces actions sont à noter au crayon et vous devez avoir la gomme en permanence sous la main.

a. Comment être précis (e) ?

Quand vous fixez un rendez-vous pour votre patron, notez très précisément l'adresse exacte et le numéro de téléphone s'il doit se déplacer et convenez avec lui d'un signe distinctif si le rendez-vous à lieu dans son bureau : cela évitera d'inévitables chassé-croisé dus à des agendas imprécis.

b. Comment poussez votre patron à être à l'heure ?

Sachez tricher, si votre patron à tendance à être toujours en retard, trichez un peu sur l'heure exacte du rendez-vous pour le forcer à être à l'heure (15 min d'écart) attention au temps de déplacement : ne prenez pas deux rendez-vous sans tenir compte des distances ou tout simplement d'envie de votre patron de souffler un peu ou de remettre ses notes à jour avant d'entamer un nouveau rendez-vous.

➤ Ménagez votre patron :

Sachez préserver des plages horaires en accord avec lui pour qu'il puisse se consacrer à l'étude ou à la réflexion. Éviter de charger l'emploi du temps d'une journée qui précède ou suit un déplacement (attention à la fatigue du au décalage horaire).

➤ **Anticipez**

Ayez toujours un coup d'œil sur les semaines à venir pour anticiper, prévoir ou organiser une action à plus long terme : rappelez votre patron les priorités de l'agenda pour éviter de tout mettre en œuvre à la dernière minute.

➤ **Faites le point très régulièrement**

Si possible tous les jours avec votre patron ; quant il est à l'extérieur, il prend lui-même des engagements : notez-le systématiquement sur votre agenda dès son retour.

➤ **Prenez-rendez-vous avec votre patron**

Le moyen de rencontrer régulièrement votre patron, c'est de bloquer une plage horaire sur l'agenda, ainsi il vous consacrer du temps autrement qu'entre deux rendez-vous ! Ne faisons pas jouer à l'agenda un rôle qui n'est pas le sein : en aucun cas il ne sert à noter toutes les choses que vous avez à faire pas un aide-mémoire ; il n'est pas conçu pour cela, sauf si c'est un « organisateur » avec des rubriques supplémentaires comme il en fleurit à la vitrine des papetiers mais dont l'efficacité pour une secrétaire reste approuver (sauf si elle suit une formation spécifique pour lui apprendre à travailler autrement avec ce type d'outil).

Les agendas

Les agendas permettent de noter de planifier diverses informations à plus ou moins longue échéance. On distingue l'agenda papier et l'agenda électronique l'agenda papier est l'outil de planification la plus utilisé.

VI. L'agenda électronique :

Outils modernes utilisant la technologie informatique. Se sont développés récemment en matière de gestion de temps. Les applications professionnelles : il y a ceux à application simple utilisés par les particuliers, leurs prix sont relativement réduits. Pour les applications professionnelles, ils existent des modèles plus perfectionnés, se sont destinés pour un seul utilisateur il est Lié aux messageries d'entreprise. L'agenda électronique S'impose progressivement au milieu professionnel. Il S'agit d'un outil destiné à mieux gérer le travail en groupe.

L'agenda électronique permet :

- ❖ D'organiser leur emploi du temps à distance ;
- ❖ Réserver une salle ;
- ❖ Fixer une date de réunion ;
- ❖ Trouver une plage horaire commune ;

Pour la gestion de temps c'est également un outil qui permet de mieux S'organiser Le rappel des tâches programmées s'effectuent par alarme visuelle et la mention des travaux non effectués au jour dit peut-être reportée automatiquement de jour en jour. Certains agendas offrent également une fonction base de données.

VII. Les types ,les caractéristiques ainsi que Les avantages et les inconvénients de l'agenda papier et l'agenda électronique.

LES TYPES D'AGENDA	CARACTÉRISTIQUES	LES AVANTAGES	INCONVENIENTS
<u>Agenda papier</u> ❖ Epgémeride ❖ Semainier ❖ Agenda professionnel	✓ Une page par jour , on note ce que l'on doit faire dans la journée ✓ Une semaine sur une ou deux pages ✓ Une version immediate et intégrale des actiuvités profesionnelles et personnellle	✓ L'accessibilité ✓ La simplicité ✓ La personnalisationn ✓ L'organisation ✓ Un simple crayon pou se servir de l'agenda. ✓ Aisément transportable. ✓ Peu de caonnaissance péalable.	✓ Peut-être insuffisant pour certaine information ✓ Sa prend dela place ✓ Risque deperte ✓ Sa demande beaucoup d'outils complémentaire (stylo crayon ...) ✓ Pas sécurisé
<u>Agenda électronique</u> ❖ Organiseur de poche ❖ Logiciel pour PC	✓ Comporte plusieurs sections (agenda , répertoire ...). ✓ Comporte plusieurs sections (agenda , répertoire, planning, messagerie ...).	✓ La possibilité de sauvegarder et synchronisé ✓ Outils de programmer les rappels. ✓ Gérer plusieurs agendas différents. ✓ Permet la planification sur le long terme. ✓ Le partage ✓ Sécuriser	✓ Immobile ✓ Nécessite l'accès de latechnologie et de l'internet ✓ Moins personnel ✓ Intimité ✓ Nécessité d'une formation.

VIII. *Les avantages d'une mauvaise gestion de temps*

On distingue entre : Avantages Sociaux, Avantages biologiques, Avantages psychologiques.

Avantages Sociaux	Avantages biologiques	Avantages psychologiques
▪ Sensation d'être important, harassé. ▪ Situations de vedettariat. ▪ Compliments, reproches.	▪ Le bruit, la pression, le stress stimule. ▪ Le surmenage permet de rester mince. ▪ Goût pour les sensations fortes.	▪ Fuite de situations désagréables. ▪ Évite de devoir dire NON ▪ Évite de devoir choisir. ▪ Évite de résoudre un problème.

▪ AU BUREAU

Comment traiter la masse de papiers qui s'amoncelle ? Une solution : lire, classer, jeter

Plusieurs fois par jour.

▪ SUR L'AGENDA

N'utilisez qu'un seul agenda, ne le remplissez pas trop pour faire face à l'imprévu et fixez-vous des objectifs.

▪ AVEC L'ORDINATEUR

Astucieux : utilisez des raccourcis pour les applications et les fichiers les plus courants et créez des modèles de documents.

▪ AU TELEPHONE

Regroupez vos appels pour réduire les coupures nuisibles à votre concentration et servez-vous de votre messagerie.

▪ EN LISANT

Avant de vous inscrire à un stage de lecture rapide, apprenez à sonder un texte ou à faire une recherche ciblée sur internet.

▪ **EN ATTENDANT**

Dans le taxi ou dans le train ne vous crisperez pas, profitez des temps morts pour vous détendre ou bien vous mettre à jour.

Les 12 symptômes classiques d'une mauvaise gestion de temps

1. Horaires continuellement surchargés ; obligation fréquente de travailler le soir et les week-ends.
2. Délais non respectés ; devoir faire du « rattrapage ».
3. Manque de profondeur dans le traitement des problèmes.
4. Décisions hâtives, malgré le risque qu'elles comportent.
5. Crainte de déléguer.
6. Éteindre constamment des feux : privilégier le court terme au moyen et long terme.
7. Impossibilité de refuser toute nouvelle tâche qui se présente.
8. Pas de disponibilité pour un rendez-vous avant deux mois.
9. Sentiment de ne pas contrôler la situation, de perdre de vue ses objectifs et ses priorités.
10. Perfectionniste.
11. Stress et surmenage.
12. Peu ou pas de temps pour la vie familiale, sociale ou pour les loisirs

Les obstacles et croques de gestion du temps

Les obstacles de la gestion du temps	Les croques de la gestion du temps
▪ L'attitude personnelle (je n'ai pas un esprit méthodique). ▪ Les dérangements patron, collaborateurs, employés). ▪ Le téléphone. ▪ Les imprévues. ▪ Urgences. ▪ Courier et paperasse. ▪ Réunions. ▪ Déplacements. ▪ La mentalité de l'organisation (laisser-faire). ▪ Les objectifs et priorités imprécises. ▪ Le manque de planification. ▪ Le manque de ressources humaines (devenir nom plus victime, mais le maître de votre temps). ▪ Les dérangements de toute : sortes (collègues de travail, téléphone).	▪ Appels téléphoniques imprévus ou trop longs. ▪ Interruptions ou dérangements (collègues ou visiteurs entrant l'improviste). ▪ Porte ouvertes « devoir de disponibilité ▪ Personnel insuffisamment formé ou compétent. ▪ Les réunions trop fréquentes, trop longues ou inutiles. ▪ Objectifs flous, priorités changeantes. ▪ Absence de plan de travail quotidien. ▪ Travaux en cour non achevés. ▪ Perfectionnisme. ▪ Manque d'ordre, bureau mal rangé. ▪ Délégation insuffisante. ▪ Intérêts dispersés et trop nombreux ▪ Manque d'informations –mauvaises communications

La gestion du temps est un point important dans l'arrangement de votre travail

Personnel. Elle permet d'optimiser le fonctionnement, les coûts et honorer les engagements

Chaque individu a sa propre perception du temps. Il est donc très important ne défaire point sur votre rapport personnel avec ce dernier et sur la façon de le gérer. En listant vos points forts et vos points faibles, vous serez en mesure d'identifier les bonnes pratiques que vous avez acquises, mais aussi les sources

d'inefficacité dans votre manière de travailler.

Souvent, il nous arrive de faire :

- ❖ Ce qui nous plaît avant ce qui nous déplaît ;
- ❖ Qui va vite avant ce qui prend du temps.

IX. Les pathologies

La chronophagie de la gestion de temps

C'est la difficulté à ne pas être dérangé, chronophages = mangeurs de temps.

C'est aussi une maladie très répandue dans les milieux organisationnels, qui s'explique en grande partie par des interruptions continues des cadres engendrant colère et perte de concentration.

Les symptômes :

- ❖ Des chronophages biologiques (patron, visiteurs de bureau...)
- ❖ Des chronophages électroniques (les appels téléphoniques intempestifs et les messages électroniques).
- ❖ Milieu de travail peu propice aux activités de forte concentration.

Les causes de la chronophagie :

- ❖ Imprécision ou non disponibilité de l'information
- ❖ Réunionite aiguë (problème-réunion ; urgence-réunion; idée géniale-réunion...).
- ❖ Manque de mécanismes formels de coordination des projets
- ❖ Multiplication inutile et mauvaise utilisation des outils de communication

La ouïte : C'est la difficulté à dire NON

Les symptômes

La OUIÏTE est une maladie périlleuse et difficilement curable pour les personnes atteintes. Le sujet fait toujours passer les besoins des autres avant les siens surtout lorsqu'il s'agit de son patron ou de ses supérieurs hiérarchiques.

Le sujet se sent obligé d'accepter les demandes telles qu'elles sont formulées même s'il est déjà surchargé et à de la difficulté à demander de l'aide quand il en a besoin.

Les causes de la maladie

- ❖ Un manque de confiance en soi,
- ❖ Une recherche de valorisation au regard de l'autre,
- ❖ Une peur irraisonnée de déplaire ou de paraître incompetent

La tempdinité

La difficulté à s'affirmer, à négocier et à affronter /C'est la difficulté à évaluer le temps,

tempdinité = inflammation du temps autrement dit la tendance à sous-évaluer le temps nécessaire et à surévaluer le temps disponible.

Les symptômes

Le sujet se plaint continuellement de manquer de temps., ainsi sa liste de choses à accomplir s'allonge sans cesse et ses projets et mandats s'embrouillent davantage.

Les causes probables

Une difficulté à mesurer le temps nécessaire à la réalisation d'une activité, les délais à prévoir et les échéances à rencontrer,

- ❖ La difficulté à évaluer la complexité et l'ampleur des mandats à réaliser
- ❖ La difficulté à évaluer la charge de travail quotidienne, hebdomadaire et mensuelle.

La lifophlie

C'est la difficulté à réaliser ses priorités et à rester concentré sur une tâche et à la compléter avant de commencer une autre. **Lifophlie= "Last in first out".**

Les symptômes :

Se plaint de n'avoir pu réaliser ses priorités à cause de nombreux imprévus et urgences.

La lifophlie est une personne qui court dans tous les coins et qui entreprend beaucoup de choses, mais en finalise que trop peu la procrastination

Les causes de la chronophagie :

La difficulté d'établir des priorités, de distinguer entre l'urgent et l'important, de prendre une pause et à penser à long terme et à s'auto- discipliner.

X. Gestion du temps au milieu du travail :

Certains principes doivent être considérés en termes d'organisation du travail afin d'être plus efficaces dans la réalisation de nos tâches et l'atteinte des objectifs. Tout d'abord, il est important de s'accorder du temps en début de journée pour la planification. Ainsi, il peut être utile de dresser une liste des différentes activités à faire au courant de la journée, leur degré de priorité de même que le temps prévu pour leur réalisation cela permettra ainsi d'avoir un aperçu des tâches qui pourront être déléguées et celles qui pourront être laissées de côté.

Par ailleurs, il existe une règle importante concernant l'organisation du travail: la règle 60-20-20. il s'agit de consacrer 60% de notre temps aux activités planifiées, 20% pour celles qui ne sont pas planifiées et l'autre 20% sera accordé aux imprévus.

Afin de conserver un niveau de motivation élevée, il est recommandé de s'acquitter des tâches les moins intéressantes en premier et ainsi garder en tête que le meilleur est à venir. En outre, il est important de conserver un équilibre entre nos obligations et nos capacités afin d'éviter une surcharge de travail.

Il est également conseillé d'éviter de reporter à plus tard ce qui peut être effectué maintenant de même que les interruptions qui pourraient ralentir notre travail. À ce propos, nous devrions prévoir un moment dans la journée où nous ne sommes pas disponibles aux autres afin de ne pas nous faire déranger dans la réalisation de nos tâches.

Finalement ; une bonne organisation du travail se reflète aussi par l'élaboration d'objectifs SMART.

Ces objectifs répondent à quatre caractéristiques :

- 1) Ils sont spécifiques et détaillés
- 2) Ils sont mesurables
- 3) Ils sont atteignables et raisonnables et ils sont réaliste
- 4) Ils sont temporels.

Conclusion

A travers cet exposé on a donné un aperçu général sur la gestion du temps, ainsi que son importance que ce soit dans notre vie professionnelle mais aussi privé.

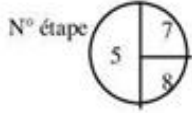
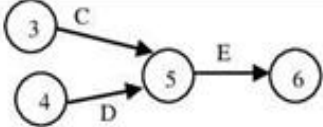
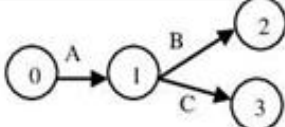
En effet, chaque jour nous sommes confrontés à la gestion du temps, nous devons donc savoir planifier et organiser nos journées afin de réaliser toutes les tâches en temps et en heure.

Il n'existe pourtant pas une bonne gestion du temps. Chaque personne a une sensibilité différente par rapport au temps. Certains ont besoin de travailler à l'avance, d'autre au contraire, travaillent mieux sous la contrainte du temps et sous la menace d'un retard. Malgré tout, quelques recettes, comme par exemple le classement des tâches, permettent de limiter les problèmes de temps et d'organisation. La gestion du temps demande de prendre du recul et, paradoxalement, de savoir être lent.

Ainsi, si nous voulons optimiser notre temps, tenir les délais, ne pas oublier des

Tâches, nous devons impérativement passer par une gestion du temps et en aucun cas la négliger.

→ Vocabulaire

Vocabulaire	Explication	Symbole
Etape	Commencement ou fin d'une opération	Cercle portant un numéro  Date au plus tôt Date au plus tard
Tâche	Opération à effectuer ; la tâche est définie par rapport à deux étapes. Elle est représentée par une flèche symbolisée par une lettre suivie d'un chiffre qui exprime la durée.	$\xrightarrow{AI}$ A : Tâche I : Durée de la tâche
Tâche fictive	Lorsqu'une tâche ne peut être exécutée que si une autre est terminée. Sa durée est nulle. Elle représentée par une ligne en pointillée.	
Tâches successives	Qui se suivent	
Tâches convergentes	C et D convergent vers la même étape(5) : gain de temps	
Tâche en parallèle	Les tâches B et C sont simultanées : gain de temps	
La date au plus tôt	Est la date la plus rapprochée à laquelle la tâche suivante peut être commencée	Calcul : Date au plus tôt de l'étape précédente + durée de la tâche
La date au plus tard	Est la date la plus éloignée à laquelle la tâche suivante peut être commencée	Calcul : Date au plus tard de l'étape suivante – durée de la tâche (on part de la dernière étape et on retire chaque fois la durée de la tâche)
La marge libre	Correspond au laps de temps qui peut absorber un retard dans le processus, sans entraîner de retard pour les tâches suivantes.	Calcul : Date au plus tôt de l'étape de fin – (date au plus tôt de l'étape de début + durée de l'étape)
Chemin critique	Chemin correspondant au temps le plus long. Tout retard dans l'exécution située sur ce chemin retarde l'ensemble du projet ; tout gain permet de réduire le temps total. Les tâches situées sur ce chemin nécessitent un suivi précis	Représenté par un trait de couleur différente 