



Organiser
les services

IDENTIFIER LES PIÈGES DU TEMPS

Dans la recherche de la maîtrise du temps, l'une des priorités est de déjouer les pièges du temps...

Autrement dit, il s'agit de comprendre les phénomènes qui viennent perturber vos activités, générant des pertes de temps cumulées considérables. L'objectif est de sortir des cercles vicieux des « pertes de temps qui créent des pertes de temps ».

Comment remplir ce questionnaire

Pour chaque question, il vous suffit de cocher les cases de 1 à 7, selon des critères de fréquence (1 = très rare, 7 = permanent).

1- Je suis fréquemment interrompu par des coups de téléphone	1	2	3	4	5	6	7
2- Je suis dérangé par des entretiens non prévus avec des visiteurs	1	2	3	4	5	6	7
3- Je passe trop de temps dans des réunions programmées	1	2	3	4	5	6	7
4- J'ai l'impression de travailler de manière trop dispersée	1	2	3	4	5	6	7
5- Je suis mal informé des changements, d'éléments nouveaux pour mon travail	1	2	3	4	5	6	7
6- J'ai du mal à estimer mon temps, à m'imposer des délais-limites	1	2	3	4	5	6	7
7- Je manque d'instructions claires sur mes objectifs, mes priorités, les délais à respecter	1	2	3	4	5	6	7
8- Je passe du temps à rechercher mes documents dans mon bureau	1	2	3	4	5	6	7
9- J'ai tendance à tout faire moi-même, j'ai du mal à confier un travail à un interlocuteur	1	2	3	4	5	6	7
10- J'ai du mal à dire non	1	2	3	4	5	6	7
11- Ici, on manque de lignes claires d'autorité et de responsabilité	1	2	3	4	5	6	7

12- Dans mon service, le personnel est insuffisamment formé ou peu adapté aux missions confiées	1	2	3	4	5	6	7
13- Nous manquons de coordination à cause d'une absence de travail en équipe	1	2	3	4	5	6	7
14- Je suis indécis et j'ai tendance à remettre au lendemain	1	2	3	4	5	6	7
15- Je ne vois pas le temps filer lors de rencontres avec les collègues dans le couloir, autour d'un café	1	2	3	4	5	6	7
16- Dans mon service, il y a beaucoup de problèmes de qualité qui provoquent des réclamations, des recherches, des explications	1	2	3	4	5	6	7
17- J'aime le travail bien fait, je suis perfectionniste. Il me faut tous les éléments pour prendre une décision	1	2	3	4	5	6	7
18- Je donne la priorité aux urgences, sous la pression du quotidien	1	2	3	4	5	6	7
19- Les informations que je reçois sont incomplètes, imprécises, pas claires, trop tardives	1	2	3	4	5	6	7
20- Les conflits sont mal gérés. Tout le monde fuit devant les conflits. L'information passe mal	1	2	3	4	5	6	7
21- Je passe mon temps en déplacements dans les autres services	1	2	3	4	5	6	7
22- Je suis fatigué, j'ai l'impression de ne plus être efficace	1	2	3	4	5	6	7
23- J'ai du mal à organiser la délégation par manque de temps	1	2	3	4	5	6	7
24- Mes collaborateurs n'aiment pas le changement et résistent à toute innovation	1	2	3	4	5	6	7
25- Les réunions sont mal préparées et/ou mal animées, trop longues	1	2	3	4	5	6	7
26- Ici, le formalisme et le respect rigide des règles et des règlements amène de la douleur et un contrôle tatillon	1	2	3	4	5	6	7
27- Les priorités définies par les responsables sont changeantes. J'ai du mal à m'organiser	1	2	3	4	5	6	7
28- Mon équipe est démotivée	1	2	3	4	5	6	7
29- J'ai tendance à reporter les tâches indécidables ou ennuyeuses, ou difficiles ou importantes...	1	2	3	4	5	6	7
30- Je suis prisonnier des détails de la routine. J'ai du mal à remettre en question mes habitudes	1	2	3	4	5	6	7
31- J'ai du mal à respecter le temps des autres ; je rentre dans leur bureau ou je leur téléphone sans prévenir	1	2	3	4	5	6	7
32- Le matériel est inadapté à nos missions : nous perdons beaucoup de temps à cause des pannes, des adaptations à réaliser par nous-mêmes	1	2	3	4	5	6	7
33- Ici, nos responsables sont très sensibles aux projets, mais c'est à nous de nous débrouiller de manière artisanale avec les moyens du bord	1	2	3	4	5	6	7
34- Ici, il n'y a pas de réflexion de fond sur les problèmes de qualité et de processus transversaux. Chacun travaille « en cheminée » dans son coin	1	2	3	4	5	6	7

QUELLE EST VOTRE PART DE RESPONSABILITÉ DANS LA GESTION ET L'EFFICACITÉ DE VOTRE TEMPS ?

Après avoir reproduit le score de chaque question et additionné les deux colonnes « organisation générale » et « organisation personnelle », relevez pour chaque colonne les 5 plus hauts scores.

L'organisation générale		Votre organisation personnelle	
Question	Score	Question	Score
1		2	
3		4	
5		6	
7		8	
11		9	
12		10	
13		14	
19		15	
20		16	
21		17	
24		18	
25		22	
26		23	
27		28	
32		29	
33		30	
34		31	
Total :.....		Total :.....	

LES VOLEURS DE TEMPS SOULEVÉS PAR LE QUESTIONNAIRE

L'organisation générale		Votre organisation personnelle	
Problèmes soulevés	Question	Problèmes soulevés	Question
1- Problèmes liés à la conception du système d'information Un accueil central mal informé et au rôle indéfini Un système de communication interne à redéfinir Des niveaux de réunions à formaliser et articuler Une formalisation imprécise ou peu diffusée des fonctions de chacun, du rôle des services Une animation des réunions à formaliser	1 5-19 13 21 3-25	1- L'organisation de votre poste de travail à repenser La gestion de votre agenda à repenser Les temps de sociabilisation à recadrer Vos priorités à redéfinir Votre difficulté à évaluer les charges de travail Le rangement et le classement à repenser	2 15 4-18-29 6 8
2- Une gestion des ressources humaines à qui il manque la dimension stratégique La politique de recrutement et de formation à repenser	12	2- La délégation envers vos subordonnés à redéfinir Votre difficulté à faire confiance Votre manque de contrôle de l'activité Votre type d'animation à repenser Votre manque de disponibilité pour développer la délégation Votre manque d'argumentation, de communication, de présentation adaptée des enjeux des changements à vos collaborateurs	9 16 28 23 24
3- La notion de délégation de pouvoir des dirigeants vers les cadres à préciser Des objectifs à formaliser régulièrement Des niveaux de responsabilité à clarifier	7 11	3- Les problèmes induits par votre personnalité Rechercher à tout prix à être aimé L'indécision chronique La recherche chronophage de la perfection Le ritualisme Je suis le centre du monde	10 14 17 30 31
4- Un manque de vision stratégique des dirigeants Des changements d'objectifs trop fréquents par les dirigeants Des décalages trop importants entre objectifs et moyens	22 32-33	4- Une harmonie difficile entre vie sociale et professionnelle qui influe sur votre efficacité	22
5- La conception du travail dans l'organisation Une affaire de spécialistes qui travaillent seuls	34		
6- Le type de management des dirigeants qui induit des dysfonctionnements Une ambiance de travail détériorée par manque de régulations centrales et un management « laisser-faire » Une rigidité, un autoritarisme qui déresponsabilise	20 26		

MIEUX MAÎTRISER SON TEMPS

L'ORGANISATION GÉNÉRALE À LAQUELLE VOUS COLLABOREZ

- 1- Participer activement à la mise en place d'un système d'information réactif, en collaborant à une formalisation des fonctions et des niveaux de responsabilité.
- 2- Être acteur dans la gestion des ressources humaines de son propre service et un partenaire actif du service des ressources humaines.
- 3- Développer l'anticipation, la vision stratégique. S'ouvrir à des conceptions plus transversables, globales, systémiques du travail.
- 4- Développer un type de management délégatif, facteur de bonne ambiance de travail, de croissance professionnelle et de responsabilisation.

VOTRE ORGANISATION PERSONNELLE EN TANT QUE CADRE

- 1- Réfléchir à l'organisation de votre poste de travail.
- 2- Développer la délégation autant que possible.
- 3- Prendre conscience des effets de ses attitudes dans sa relation aux autres et agir pour faciliter la coopération.
- 4- Assurer l'équilibre du tryptique « familial - social - professionnel ».