



## Séminaire basé sur la démarche de l'Université Harvard

# La gestion proactive du temps personnel et collectif

**Habiletés, méthodes et instruments pour s'organiser, maîtriser ses priorités et ses échéances**

### Objectif

Le temps est une ressource rare, compétitive, non-renouvelable et périssable. Sa gestion n'est pas une fin en soi, mais un tremplin pour permettre à chacun d'aller plus loin, retrouver une plus grande liberté d'action afin de réaliser promptement ses objectifs et harmoniser sa vie professionnelle et personnelle. Basé sur la démarche de l'Université Harvard, ce programme pratique et interactif dote les participants de savoir-faire et de techniques pratiques, d'habiletés opérationnelles et d'instruments bien rodés. L'objectif est de former et d'outiller les participants pour agir dans l'intérêt collectif ; hausser substantiellement leur performance dans la gestion du travail quotidien ; et consolider leurs relations professionnelles avec les interlocuteurs pertinents. Le contenu est applicable aux instruments de collaboration MS Outlook, Lotus Notes, Eudora, Novell Groupwise, ACT!, Gmail et Harvard®.

L'accent sur le gain collectif et la productivité d'équipe qui sont au cœur d'une bonne organisation du travail. Les participants perfectionneront également l'art d'inspirer leurs pairs, de partager leur expertise et de contribuer à une meilleure performance et compétitivité, même avec des ressources limitées.

Les participants, qui appliquent les acquis du séminaire, constateront une amélioration progressive de leur productivité, de leur efficacité et de leurs interactions avec leurs équipes, la direction, la clientèle et d'autres partenaires.

### Contexte

Ce programme tient compte des attentes et de la marge de manœuvre des participants, de la mission et des réalités contextuelles, compétitives et locales de l'entreprise. Il offre une approche pratique et bien rodée, illustrée par des exemples concrets, et qui a fait l'objet de tests sévères par des praticiens de professions et de niveaux hiérarchiques très variés.

Le matériel de cours est conçu sous forme d'aide-mémoire de mise en application des principes de gestion, dès le lendemain du séminaire. Il inclut des check-lists pratiques, des grilles de responsabilité, d'autocontrôle et d'audit Harvard®, des exercices individuels et collectifs et un agenda Harvard®.

Les compléments de documentation comprennent la démarche de l'université Harvard de maîtrise du temps (en affiche) et une complète bibliographie permettant de focaliser sur tout thème du syllabus.

### Travail préalable

Afin de faire son bilan personnel fondé sur ses propres intérêts, chaque participant doit, avant la session, compléter les pré-lectures et faire, pour une journée choisie au hasard, un relevé d'activités quotidiennes sur le registre du temps Harvard® (téléchargé du site Internet de l'Institut). Ce travail préliminaire lui permettra durant le cours de mieux identifier ses besoins, ses

points forts (souvent méconnus et sous-utilisés). Ainsi, les participants pourront prendre du recul de la pression quotidienne et explorer des solutions pratiques.

### **Formateur : Alain Paul Martin**

Président de L'Institut supérieur de gestion, l'animateur possède une vaste expertise dans le leadership organisationnel. Il est diplômé de l'Université Harvard (Harvard Business School) en gestion stratégique (OPM) et de l'Université Concordia en commerce. Inventeur détenant des brevets dans plusieurs pays, Alain est l'architecte principal du *Harvard University Global System<sup>mc</sup>* qui intègre une démarche et un ensemble d'instruments de gestion destinées à faciliter le travail à tous les niveaux hiérarchiques, des cadres et stratèges jusqu'aux professionnels et personnel de soutien administratif.

Alain Martin enseigne également la stratégie et la gestion du changement au programme de Maîtrise en gestion de projets à l'Université du Québec. Il est à présent conseiller *ad hoc* du Président de la SAAQ dans le dossier de la sécurité routière. Il a été, pendant quatre ans, membre exécutif du Comité consultatif du premier ministre du Canada sur la réforme fédérale; et a exercé, plus tôt, des responsabilités de cadre supérieur en informatique, en génie des télécommunications et dans la gestion de projets internationaux.

Alain Martin a été conseiller stratégique principal du Président directeur général du Groupe Desjardins - Assurances Générales pendant plus de dix ans, notamment dans le dossier décloisonnement et celui de la création de la Société des Assurances des Caisses Populaires Desjardins (SACP). Il a également conseillé le Président et chef des opérations de la Confédération Desjardins dans les dossiers alliances stratégiques et veille compétitive, entre autres. Alain a, en outre, collaboré avec plusieurs organisations provinciales et fédérales, les présidents de Bell Canada et de Biok-Plus, Boeing (gestion de projets et du temps), Bombardier (gestion de projets et du temps), Exportation Développement Canada (veille et négociations stratégiques), Hydro Ontario (gestion du risque nucléaire), Bertelsmann (France Loisirs) et Textron Bell Hélicoptère (gestion du temps et des priorités pour cadres administratifs et secrétaires de direction).

Inventeur de l'agenda Harvard vendu dans plus de 50 pays, Alain Martin est également auteur de *Conjuguer le temps et la vie*, de *La gestion proactive* et de "*Harnessing the Power of Intelligence*". En 2008, il complètera son quatrième livre intitulé "*Team Leadership with Competence, Commitment, Conscience and Courage*".

### **Matériel de cours**

Le matériel de cours comprends :

- Les pré-lectures (envoyées électroniquement)
- Le visionnement d'un important film sur la gestion des réunions avant la session
- Le manuel du participant
- Le livre *Conjuguer le temps et la vie* d'Alain Martin
- Les affiches de la démarche de l'université Harvard sur la gestion du temps . Ces affiches se sont avérées de précieux aide-mémoires quotidiens pour nos participants de sessions précédentes
- Un agenda Harvard

# Syllabus

## 1. Comment hausser votre marge de liberté par une excellente organisation personnelle

- Comment examiner votre situation : inventorier vos forces, vos obstacles et vos vrais besoins
  - Le temps de vivre : Conseils pratiques de Peter Drucker et Eugene Griesman (audio)
  - Instrument d'autodiagnostic d'organisation personnelle
  - Dérives pathogènes du temps : faux besoins, pseudo-raccourcis, pressions démesurées, acquiescement chronique, « pénurie », procrastination et chronophagie aiguës
  - Les obstacles au rendement : Guide Harvard d'action corrective
- Principes pour valider et consolider vos objectifs en portefeuille équilibré
  - Comment traduire en plan quotidien votre mission, vos buts et vos biens livrables
- Règles pratiques pour anticiper votre charge de travail et éviter les crises
  - Comment anticiper les crises et surprises et s'y préparer (planifier, organiser, contrôler)

## 2. Stratégies pour évaluer la priorité et négocier l'importance et l'urgence

- Comment distinguer les classes d'objectifs et calibrer l'effort pour chaque ordre de priorité
- Exercice : Principe contre-intuitif d'ordonnement des tâches quotidiennes

## 3. Habiletés incontournables de maîtrise de temps

- La gestion des interruptions et des visites imprévues
  - Impact : 15 minutes/jour = Plus d'erreurs et 10 jours/année perdus (Ernst & Young)
  - Plan A : Quatre options proactives applicables à la majorité des interlocuteurs
  - Plan B : Options pour les gens difficiles
  - Plan C : Interventions spécifiques pour les cas implacables
  - Démonstration et mise en pratique
- Comment performer mieux (ou plus) et réduire votre charge de travail
  - Harmoniser huit leviers de productivité, sous-estimés et contre-intuitifs
  - Neutraliser quatre rongeurs silencieux, néfastes et souvent négligés
  - Quand et comment dire NON tout en conservant le respect mutuel
  - Comment simplifier et consolider vos activités
  - Travail multitâches: Viabilité et dangers à maîtriser (tension et perte d'attention)
  - Accès aux ressources précieuses du Web caché (Invisible Web)
  - La messagerie vocale : Comment l'exploiter au maximum
  - Comment lire plus et retenir mieux sans lecture rapide (pré-lecture Thibault)
- Comment déterminer et trier les tâches à accomplir, à déléguer ou à éliminer

## 4. Le succès : une affaire d'équipe, de synergie et de leadership

- Accent sur l'intérêt collectif et la productivité d'équipe
- Recettes d'une équipe gagnante : Comment mobiliser le temps et les forces de chacun
- Habiletés de communication : Accent sur la qualité et l'efficacité
  - L'art de simplifier les communications pour augmenter l'impact
  - Comment véhiculer un message concis, percutant et sans risque d'ambiguïté
  - Mots pièges à éviter ; mots porteurs de sens à prioriser
  - Traitement rapide et efficace des objections et des plaintes
  - Votre efficacité au téléphone : 25 conseils pratiques
  - Interventions pertinentes au moment des crises
- Questions de travail collaboratif ; opportunités, marges de manœuvre
- Comment gaspillons-nous le temps d'autrui ; comment y remédier
- Facultatif : La gestion des personnes difficiles (vidéo) à visionner avant ou après la session

## **5. Délégation et responsabilité : Habiletés et techniques**

- Questions importantes de délégation, en amont et en aval
  - Encadrement, compétence, intérêt, confiance, précédents et risques (erreurs, échéance)
- Comment clarifier la responsabilité de chacun et éviter les conflits de rôle
- Comment déterminer et trier les tâches à accomplir, à déléguer, à automatiser ou à éliminer
- Comment déléguer et obtenir les résultats attendus
  - Quand, quoi et comment déléguer au pairs et aux patrons sans difficulté
  - Étapes de délégation : mise en garde
  - Comment forger un engagement ferme
  - Comment gérer le perfectionnisme, l'indécision et améliorer le rendement
- Comment motiver le patron à déléguer l'autorité et la responsabilité, pas juste des tâches
- Exercices avec instruments pratiques

## **6. Instruments de gestion de haute performance**

- Comment planifier votre semaine : Journal de bord ; bilan personnel
  - Quoi noter dans un agenda électronique ou un bon organisateur
  - Pour ne rien oublier : Alertes, check-lists et conseils
  - Travaux pratiques
- Incontournable : Moteur de recherche de tout ce qui est stocké dans votre ordinateur
- Puissant portail Web de productivité et de gestion du temps ; signets de référence (bookmarks)

## **7. La gestion des réunions productives : Préparation, animation et suivi**

- Etapes clés, principes d'organisation et d'animation: Et encore une réunion (John Cleese)
- La démarche éprouvée de l'Amiral Rickover : nécessité et fréquence des réunions, auditoire, plan, préparation, ordre du jour, focus, consignation des décisions, procès-verbal, suivi
- Instrument pratique de préparation et de conduite des réunions
- L'art de redresser, avec tact, les réunions mal gérées, sans le bénéfice de l'autorité
- La gestion des télé-réunions et des équipes virtuelles (télétravail)
- Comment participer aux réunions ou les mener sans perdre du temps

## **8. Gestion des courriels : Meilleures pratiques de messagerie électronique**

- 25 conseils pour rédiger avec rigueur, organiser et traiter efficacement votre courrier
- Paramétrage de messagerie; organisation de répertoires et boîtes à lettres
- Récents développements : innovation, sécurité, traçabilité, fausse poubelle, gros fichiers (sites d'échange gratuits, protocole de transfert FTP, mutualisation des ressources)
- Moins de courriels, meilleur rendement personnel et collectif en créant votre Web invisible
- Meilleurs logiciels antivirus super-performants et gratuits
- Pare-feu gratuits anti-pourriels (anti-spam) et contre les logiciels espions (anti-spyware)
- Facteurs de risque : Mésusages, dosages dévoreurs de temps (obsession Mail, Crackberrite)

## **9. Synthèse : Accent sur les gains collectifs**

- Atelier de synthèse et exercices pratiques
- Plan d'action pour gestionnaires, professionnels et adjoints administratifs
- Conclusion