



GÉRER LES IMPRÉVUS ET LES URGENCES



François Gamonnet
**Votre Coach en gestion
du temps**
<http://www.gamonnet.com>
francois@gamonnet.com

Fondateur des sociétés-conseils Institut de Gestion du Temps et Innovation Consultants (Canada), François Gamonnet est diplômé de l'École de Management de Lyon et détenteur d'une maîtrise en marketing de l'Université de Sherbrooke.

Il est considéré comme l'un des meilleurs spécialistes en gestion du temps. Au cours des 20 dernières années, il a formé plus de 10 000 personnes à sa méthode d'optimisation du temps.

Il est l'auteur du livre *Savoir mieux gérer son temps*, publié aux Éditions d'Organisation (Paris) en 1982, et de nombreux articles sur la gestion du temps.

Sa mission est de vous aider à bien gérer votre temps, bien utiliser vos outils comme Outlook ou Notes et vous simplifier la vie.

Les confessions d'un pompier anonyme

D'habitude, je me lève un peu en retard, histoire de faire monter mon taux d'adrénaline par un départ précipité. Non, je ne prépare pas mes affaires à l'avance. Pourquoi ? Pour goûter à la fébrilité matinale du dossier égaré au moment où j'en ai besoin. La journée s'annonce très chargée ? Je saute immédiatement dans l'action pour en abattre le plus possible. Noter mes priorités ? bloquer du temps dans mon agenda ? réfléchir avant d'agir ? faire des suivis ? Je suis trop occupé pour planifier. Faut que ça roule, et vite en plus ! Je suis payé pour agir, pas pour penser.

Et puis, entre nous, trouvez-vous que c'est efficace de planifier des choses qu'on n'aura pas le temps de faire ? Qui va s'occuper des imprévus de dernière minute, des feux à éteindre et des urgences à régler ? Qu'allez-vous répondre au patron qui convoque ses réunions à la dernière minute, aux collègues qui viennent vous voir pour régler leurs problèmes, aux clients qui ont besoin d'une commande « pour hier » ?

Est-ce que je vais leur répondre calmement : « Non, je ne peux pas m'occuper de vous maintenant, je suis concentré sur une tâche planifiée ». Pour oser

répondre cela, il ne faut pas avoir une famille à nourrir ni des comptes à payer !

Qu'est-ce qu'un imprévu ou une urgence ?

Imprévu — *adj. et n.m.* Qui arrive sans qu'on l'ait prévu. (*Dictionnaire de la langue française*).

Urgence — *n.f.* Situation devant être réglée sans délai (*idem*).

Les imprévus, qui nous empêchent d'accomplir les activités planifiées, peuvent être classés en trois catégories :

- Les **imprévus imprévisibles** (*act of God*). Tels qu'un détournement d'avion, une inondation ou un accident. Ces imprévus font partie de notre condition de mortel. Nous n'avons aucun contrôle sur eux. Alors autant être philosophe. Acceptez-les sereinement. D'autant plus qu'ils ne représentent que 1 % des imprévus auxquels vous risquez d'être confronté un jour.
- Les **imprévus prévisibles venant des autres** (chronophages). Tels qu'une tâche déléguée à la dernière minute, un mandat qui dort sur un bureau (jusqu'à ce que son responsable réalise qu'il doit être terminé pour demain), un conflit interpersonnel entre deux employés dans lequel il faut intervenir pour l'énième fois... Ces imprévus représentent 90 % des situations que les gens disent subir, « c'est la faute des autres ».
- Les **imprévus prévisibles venant de nous**. Je ne planifie pas ma journée. J'exécute les tâches au fur et à mesure qu'elles me sont demandées. Je saute d'une activité à l'autre sans les compléter (lifophilie chronique). J'attends la dernière minute avant de démarrer un projet complexe. Pour aller plus vite, je ne prends pas le temps de clarifier le mandat que je reçois ou que je délègue. Je laisse monter ma pile des « urgences à régler ». Sous prétexte de donner un bon service, je permets aux autres de venir me déranger à tout moment. Je n'ose pas dire « non » même si je sais que je n'aurai pas le temps de faire ce qu'ils me demandent (ouïte aiguë).

Peu de gens oseront avouer qu'ils sont la cause première d'une bonne partie des imprévus ou des urgences dont ils se plaignent. C'est culpabilisant de se sentir responsable de ces situations.





Quelles sont les véritables causes des imprévus ?

Peut-on parler de causalité pour des événements imprévisibles ? Le futur est-il prévisible s'il n'existe pas encore ? Les imprévus imprévisibles font partie de la vie. Ils échappent à notre compréhension et à notre volonté. Acceptons simplement qu'ils existent.

Quelle est la cause première des imprévus prévisibles (qui représentent 90 % de nos imprévus quotidiens) ? La **négligence**, répondrait le philosophe Sénèque. La négligence (ou le non-respect) des autres envers moi et ma propre négligence envers moi-même.

Si j'ai déjà vécu cet imprévu, il n'est donc plus imprévisible. Il fait partie de mon vécu (le passé). Alors pourquoi est-ce que je n'en tiens pas compte dans mon quotidien (le présent) ni dans ma planification (le futur) ?

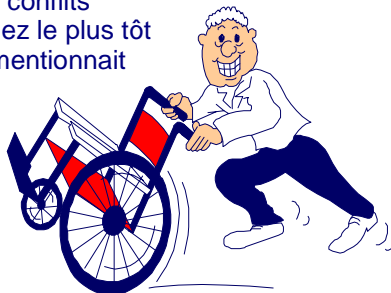
Quelques exemples : mon patron convoque souvent ses réunions à la dernière minute ; un fournisseur respecte rarement l'échéance promise ; un client attend toujours de manquer de pièces avant de passer sa commande. Pourquoi suis-je surpris quand ces situations se reproduisent ? Quels gestes suis-je prêt à faire pour en réduire la fréquence (prévention) ? Ne pas tenir compte de ces imprévus prévisibles, n'est-ce pas justement de la négligence ?

Comment réagir aux imprévus et aux urgences ?

Calmement, si possible. C'est cela qui est le plus difficile. Faites comprendre à l'autre que ce n'est pas le bon moment. Posez les gestes appropriés pour rendre l'imprévu ou le dérangement le plus bref possible (tout en demeurant courtois). Écoutez votre interlocuteur et précisez rapidement votre limite de temps. Proposez de le rappeler plus tard. Planifiez une rencontre à un autre moment. Levez-vous...

Si la situation est vraiment urgente, concentrez votre attention à régler le problème, plutôt qu'à le décrier. Mais n'oubliez pas de faire un *post mortem* pour éviter qu'il ne se reproduise. C'est « toujours urgent » ? « Rien d'important ne se fait précipitamment », répondrait Épictète, philosophe stoïcien de l'Antiquité.

Ne laissez pas les conflits s'envenimer. Intervenez le plus tôt possible. Comme le mentionnait Sénèque : « Il est trop tard pour épargner quand on arrive au fond ; ce n'est pas seulement, en effet, la part la plus petite



qui subsiste à la fin, mais la plus mauvaise » (*Lettres à Lucilius*).

Comment prévenir les imprévus et les urgences ?

Pour refuser de subir la négligence des autres, il faut vouloir se faire respecter. Et l'on respecte ceux qui se respectent. La prévention, c'est prendre soin de soi. **Si les urgences viennent des autres, le refus de les subir doit venir de vous.** Dites clairement ce que vous voulez ou ce que vous ne voulez plus. Mais dites-le de manière à l'obtenir !

Proposez de nouvelles règles de fonctionnement ou des mesures préventives. N'attendez pas qu'elles viennent des autres. **Faites-en votre priorité !**

N'attendez pas que les urgences viennent à vous. Allez à elles ! **Mieux vaut prévenir qu'être prévenu.** Pourquoi est-ce à vous de demander à votre patron s'il compte convoquer une réunion ou d'appeler votre client pour savoir s'il va manquer de pièces ? Parce que vous ne voulez pas subir leur négligence. Parce que vous voulez contrôler le flux du travail à venir, savoir où vous vous en allez. Pour vivre des moments agréables et éviter des situations frustrantes.

Certaines situations demeureront imprévisibles malgré une bonne planification ? Tant mieux ! Cela rend le quotidien plus stimulant.

Un dernier conseil ! **Rapprochez-vous des personnes qui vous respectent.** De celles qui tiennent compte de vos besoins, de votre planification. Et **éloignez-vous des autres**, sans éprouver de remords. Vous pensez que vous devez les supporter, que vous n'avez pas le choix ? Peut-être pas à court terme. Mais il n'est jamais trop tard pour faire changer les choses. **C'est le prix de votre liberté.**

L'effort en vaut-il la chandelle ? Êtes-vous suffisamment important à vos yeux pour vous respecter, pour vous faire respecter par les autres ?

Une dernière réflexion à méditer : « Peu nombreux sont ceux qui mettent de l'ordre en eux et dans leurs biens intentionnellement ; tous les autres, à la manière des objets qui nagent sur les fleuves, n'avancent pas mais se laissent porter. Il faut donc décider ce que nous voulons et persévérer dans ce but. » (Sénèque, *Lettres à Lucilius*).

Portez-vous bien.

François Gamonnet

francois@gamonnet.com

www.gamonnet.com