



LIKE A BOSS



Guide des jeunes professionnels
ambitieux

AZIKA-EROS Christ Michel



Remerciements

Cet ouvrage ne verrait pas le jour sans la présence de Dieu dans ma vie. Fidèle, il m'a toujours comblé de grâces aussi bien dans ma vie personnelle que lors de mes études et pendant ma carrière professionnelle.

Aussi, je ne serai pas celui que je suis aujourd'hui sans mes parents. Ils m'ont inculqué des valeurs saines et m'ont permis d'étudier sans que j'ai à me soucier de mon ventre ni du financement de mes études. Je ne les remercierai jamais assez pour tout cela.

Ces mots de remerciements s'adressent également à celle qui me surnomme Motems, issu de Motema signifiant "coeur" en Lingala. Merci pour ta patience et tes mots d'encouragement qui m'ont permis de terminer cet ouvrage.

Je remercie particulièrement Arnold Gnama et Marvelle Etou pour leurs corrections, ainsi que tous ceux qui m'ont partagé leurs critiques, aussi bien sur le fond que sur la forme.

Merci enfin à l'Internet et l'Open source qui sont les pièces maîtresses de beaucoup de mes réalisations, comme ce livre par exemple.

Table des matières

Remerciements	I
1 A propos	1
2 L'embarquement	5
2.1 Les objectifs	6
2.2 L'environnement	9
3 Le plan d'attaque	13

3.1	Les objectifs journaliers	14
3.2	Les actions	14
3.3	Le contrôle	18
4	Gérer ses projets	23
4.1	Compréhension parfaite de l'objectif .	24
4.2	Initiation du projet	27
4.3	Planification des actions	30
4.4	Suivi des actions et des délais	32
4.5	Bilan du projet	34
5	Gérer son temps	36
5.1	Planification de la journée	38
5.2	Actions rapides et suivis	41
5.3	Extrême concentration puis pause . . .	43
5.4	Bilan de la journée et analyse de l'agenda du lendemain	48
6	Les réunions	51
6.1	Réunion dont je suis l'organisateur . .	53
6.1.1	Avant la réunion	53
6.1.2	Pendant la réunion	54
6.1.3	Après la réunion	57

6.2	Réunion dont je suis participant . . .	59
6.2.1	Avant la réunion	59
6.2.2	Pendant la réunion	59
6.2.3	Après la réunion	60
6.3	Cas particuliers des brainstormings . .	61
6.3.1	La préparation	62
6.3.2	La génération d'idées	63
6.3.3	Le rassemblement d'idées . . .	65
7	La communication	67
7.1	Emails	68
7.1.1	Juste ce qu'il faut	68
7.1.2	Les bons réflexes	69
7.1.3	Les acronymes	70
7.1.4	Les précautions	71
7.2	Présentations orales	72
7.2.1	Bien se préparer en amont . . .	73
7.2.2	Gérer la logistique en avance .	73
7.2.3	Moduler sa voix	74
7.2.4	Soigner la gestuelle	75
7.2.5	Créer un contact visuel	75
7.2.6	Exploiter correctement les dia- poramas	75

7.2.7	Les questions/réponses	76
7.3	Téléphone	77
7.4	Réseaux sociaux	77
7.5	Relations interpersonnelles	79
7.5.1	Supérieur(e) hiérarchique	79
7.5.2	Collaborateurs	82
7.5.3	Collègues	84
7.5.4	Partenaires	86
8	Les voyages d'affaires	89
8.1	Préparer le départ	90
8.1.1	Préparer sa mission	90
8.1.2	Préparer la logistique	92
8.2	Durant le séjour	95
9	L'argent	98
10	L'énergie	104
10.1	Alimentation et productivité	105
10.2	La charge glycémique	106
10.3	Idées repas	109
10.4	Le sport	110
10.5	Repos et sommeil	112

10.6	La fatigue décisionnelle	114
10.7	Les vacances	115
11	Comment s'organiser	118
11.1	La motivation	119
11.2	Le téléphone	123
11.3	Les applications	124
11.4	Les appareils au quotidien	127
11.5	La bureautique	128
11.6	La semaine type	132
11.6.1	Planifier la semaine	134
11.6.2	La journée type	134
11.6.3	Le soir	136
11.6.4	Le week-end	137

Chapitre 1

A propos

J'ai connu ma première fiche de paie pendant les grandes vacances entre ma première et ma deuxième année d'université. Je travaillais en France pour une marque de bijoux qui m'avait assigné de saisir tous leurs catalogues dans le nouveau logiciel de gestion qu'elle venait d'acquérir. Depuis lors, j'ai eu l'opportunité de travailler pour tout type d'entreprise

(Startup, PME, grands groupes) en exerçant en tant qu'ingénieur ou business développeur dans plusieurs pays différents.

Il en ressort que l'emploi que tu exerces occupe la moitié de ta vie, si on exclut les heures de sommeil. Que ton métier soit celui dont tu rêves ou non, bien travailler te fait grandir intellectuellement, te permet de rencontrer du succès et facilite considérablement ton évolution professionnelle.

Comparé au monde professionnel, le milieu étudiant est très particulier :

- Personne ne t'exclura de l'école si tu n'as pas la moyenne à un trimestre. Tu peux même passer en classe supérieure dans certains cas ;
- Sauf cas spécifiques, tu peux réussir exceptionnellement dans les études indépendamment des autres étudiants ;
- Tu peux sécher les cours sans prévenir ni justificatif et tout de même réussir aux examens.

L'entreprise a ses règles et ses réalités qui diffèrent significativement de celles d'un étudiant. Peu d'ouvrages traitent de cette transition entre ces deux mondes que vit des millions d'étudiants chaque année.

Cet ouvrage s'adresse donc à ces derniers et plus particulièrement aux plus ambitieux d'entre eux. Aussi, il servira de support à celles et ceux qui s'apprêtent à prendre de nouvelles fonctions, synonyme d'un nouveau départ.

J'ai écrit les premiers mots de ce livre le 10 décembre 2014 à 08 :37 soit deux jours après mon anniversaire. Initié à Abidjan à partir des leçons que j'ai tiré de mes premières années de travail, je l'ai complété les deux années suivantes, lors de mon retour au Congo-Brazzaville, après seize ans passés à l'étranger.

Le livre se veut ludique et proche du lecteur, raison pour laquelle je me permets de te tutoyer tout le long de l'ouvrage. Je te remercie infiniment pour l'intérêt que tu as porté à ce livre et te souhaite une

excellente lecture.

Chapitre 2

L'embarquement

Lorsque l'on prend de nouvelles fonctions, on souhaite faire très bonne impression dès le début. A ce stade, les deux actions les plus importantes sont de bien comprendre sa mission professionnelle et maîtriser son environnement de travail.

2.1 Les objectifs

Tu dois recevoir le plus tôt possible la description complète de ton poste ainsi que tes objectifs pour l'année. Cela m'est déjà arrivé de prendre fonction sans avoir reçu d'objectifs concrets, fonçant la tête dans le guidon sur les premières tâches que l'on m'avait assigné. Une chose est sûre, on ne t'embauche pas pour prouver que tu es intelligent. On t'embauche pour que tu dépasses les objectifs que l'on te fixe. Tu peux être un(e) collègue agréable, une personne à l'écoute, talentueuse et pleine d'idées mais ce que l'on jugera à la fin, ce sont tes performances face à tes objectifs, rien d'autres.

La plupart des entreprises organisent une fois par an une revue des performances de chaque employé. La direction des ressources humaines se sert de cette évaluation pour t'attribuer un bonus salarial ou dans le pire des cas, te placer dans un plan de "remise à niveau" avant un éventuel licenciement.

Un objectif bien défini doit être S.M.A.R.T, ce

qui signifie :

- **Spécifique** : L'objectif doit être simple et précis, il ne peut y avoir d'ambiguïté ;
- **Mesurable** : On doit pouvoir le quantifier. Lorsqu'une action doit être réalisée plusieurs fois, l'objectif correspond au nombre d'exécutions la tâche dans le temps imparti ;
- **Atteignable** : L'objectif doit être réalisable ;
- **Réaliste** : Il doit être directement lié à l'activité du responsable ;
- **Temporellement défini** : A chaque objectif correspond une date de fin d'exécution.

Après avoir pris connaissance de ta fiche de poste complète et de tes objectifs, demande un entretien avec ton responsable et pose lui autant de questions qu'il faut, y compris :

- Que dois-je accomplir pendant les 3 premiers mois ?
- Quelles sont les attributs des tops performeurs(euse) ?
- Quelles sont les erreurs récurrentes que mes prédécesseurs et d'autres semblables font ?

- Par rapport à mes prédécesseurs, quels points dois-je améliorer ?

Un bon manager préfère qu'on lui pose beaucoup de questions ; il ne supporte pas qu'un membre de son équipe reste bloqué sur un sujet par manque de compréhension. Lorsque tout est définitivement clair, prends aussitôt rendez-vous avec ton/ta supérieur(e) hiérarchique pour faire un premier bilan un mois après ta prise de poste. Avoir cette date butoir en tête te permet de ne pas t'égarer car tu te focaliseras d'emblée sur tes objectifs. Aussi, cet entretien à l'issue du premier mois est l'occasion de partager tes premières impressions quant à l'exécution de ta mission et de réajuster ce qu'il faut avant la fin de la période d'essai, qui dure généralement 3 à 6 mois. Bien évidemment, tu dois savoir quand ta période d'essai prend fin. Fais tout cela et tu feras très bonne impression de par ta maturité professionnelle.

2.2 L'environnement

Il est très probable que tu interagisses avec plusieurs personnes pour faire avancer tes projets. Demande un organigramme pour mieux comprendre là où tu te situes au sein de l'entreprise. Maîtriser ton environnement de travail à savoir tes collègues, clients, partenaires et leurs responsables hiérarchiques est un atout considérable pour débloquer toute situation ultérieure. Tu peux te servir d'un bloc note de ton smartphone pour retenir plus facilement le nom de ceux que tu rencontres.

A chaque rencontre que tu feras, note minutieusement les informations suivantes :

- Date ;
- Lieu ;
- Nom de la personne ;
- Fonction ;
- Éléments distinctifs de la personne (évite les descriptifs péjoratifs comme : gros yeux, etc...).

Développe ce réflexe de prise de note et tu sauras toujours vers qui te tourner en cas de besoin. Aussi, assure-toi de connaître les supérieurs hiérarchiques de chaque personne que tu rencontres. Ces derniers devront être au courant lorsqu'un membre de leur équipe a une tâche à réaliser dans le cadre de tes projets.

Une bonne technique pour retenir les noms est la suivante :

1. Répète le nom de la personne après qu'elle se soit présentée (exp : Bonjour Nikola ; Enchanté Tesla) ;
2. Ecris aussitôt son nom dans ton bloc note. J'utilise pour cela l'application mobile Evernote car elle sauvegarde une copie en ligne sur Internet, on ne sait jamais. Tu peux t'inspirer du modèle ci-après :

TABLE 2.1 – Personnes rencontrées

Samedi 13/02

Mr Weston, Sapologue, Salon de la chaussure

Dimanche 14/02

Mr Musk, Pilote de fusées, Diner à Teslaland

3. Se connecter avec la personne sur un site professionnel comme LinkedIn.com. Ce site web est le plus grand réseau de professionnels à l'heure où j'écris ces lignes. Tu peux y mettre ton CV et surtout, rentrer en contact avec d'autres professionnels. Lorsque tu cherches à rentrer en contact avec une personne présente sur le site, LinkedIn t'indique par lequel de tes contacts tu es connecté avec cette personne. Je t'invite donc à créer un profil sur ce site (ou tout autre réseau professionnel adéquat à ton environnement) pour te donner les chances de contacter plus facilement ceux que tu chercheras à l'avenir.

En faisant tout cela, tu construiras ton réseau

professionnel. C'est ce réseau qui t'introduira à des prospects, te présentera la personne qui répondra à tes questions, te recommandera pour te donner de la crédibilité ou surtout, c'est ton réseau qui t'assurera un emploi plus facilement. Le dernier point est très important. Il signifie que plus tu connais du monde, plus tu as de chance de trouver du travail (je suppose que tu fais toujours bonne impression autour de toi). Ceux qui peinent à trouver un emploi se plaignent parfois du fait qu'une autre personne a été recruté uniquement parce qu'elle a les bonnes connexions. Oui, c'est la vie, le monde est cruel mais je suis sûr que si ces mêmes personnes ont la possibilité de recommander leurs enfants à un poste, ils le feront sans hésiter. . . Pour ma part, même si j'ai toujours passé des entretiens pour tous les postes que j'ai occupé, ce sont mes connaissances qui ont permis ces entretiens, quel que soit le pays et le domaine dans lequel j'ai travaillé. Conclusion, tu dois absolument construire ton réseau car c'est lui qui t'aidera lorsque tu ne trouveras pas réponse dans un livre ou sur Internet.

Chapitre 3

Le plan d'attaque

Maintenant que tu connais tes objectifs et que tu fais le nécessaire pour maîtriser ton environnement, il te faut un plan d'attaque pour avancer avec succès. La première étape est de ramener tes objectifs à l'échelle d'une journée. Il te faut ensuite définir les actions nécessaires pour y arriver. Enfin, vient la mise en place de contrôles réguliers pour s'assurer du

bon déroulement de tes projets.

3.1 Les objectifs journaliers

On t'a probablement assigné des objectifs sur une période de trois mois, six mois voire un an. Dans un premier temps, il convient de ramener ces objectifs à l'échelle d'une journée pour savoir ce qu'on attend de toi au quotidien. A titre d'exemple, si tu es commercial et que tu dois réaliser un chiffre d'affaire de 30 000 000 F CFA par mois, cela revient à un objectif de 1 million de F CFA par jour (pour un mois de 30 jours). Fais donc le même exercice pour chacun de tes objectifs pour savoir comment évaluer tes performances chaque jour.

3.2 Les actions

Maintenant que tu connais tes objectifs au quotidien, il te faut passer à l'action. Commence donc par énumérer les différentes initiatives qui te permet-

tront de réussir ta mission. Les questions suivantes peuvent t'aider :

- Quelles activités puis-je mener pour atteindre l'objectif xxx ?
- Que font mes homologues d'une autre équipe ou d'une autre entreprise pour y parvenir ?
- Quelles connaissances ai-je besoin d'acquérir pour réussir ?
- De quoi ai-je besoin pour mener à bien ma mission ?

Ensuite, rassemble tes initiatives comme dans le tableau ci-après. Il prend pour exemple les activités d'un agent de sûreté chargé de sécuriser un bâtiment :

FIGURE 3.1 – Initiatives d'un agent de sécurité

Initiatives	Détails	Bénéfices	Supports nécessaires	Date de début	Date de fin	Etat d'avancement
Vérifier le système de vidéo surveillance	S'assurer du fonctionnement des caméras, du visionnage, de l'enregistrement et de l'archivage	Contrôle vidéo en direct. Visionnage du passé dès que nécessaire	Accès physique aux équipements. Guide d'utilisation et vérification	10/2/2016	A faire tous les jours	En attente du guide d'utilisation et vérification
Vérifier les extincteurs	Vérifier la présence et le bon fonctionnement	Limiter le risque d'incendie grave	Plan de déploiement des extincteurs. Guide d'utilisation et de maintenance	10/2/2016	A faire tous les jours	En attente du guide d'utilisation et de maintenance

Dans le cas d'un chargé de marketing, on peut avoir :

FIGURE 3.2 – Initiatives d'un chargé de marketing

Initiatives	Détails	Bénéfices	Supports nécessaires	Date de début	Date de fin	Etat d'avancement
Organiser une loterie	Vendre des tickets qui seront tirés au sort pour l'acquisition de lots.	Accroître les ventes de 5%	Budget : 1M F CFA. Graphiste, imprimeur.	10/2/2016	10/5/2016	En attente de la validation du budget

Chaque initiative doit être précise en présentant à minima les informations suivantes :

- Initiatives : l'intitulé de l'action ;
- Détails : les informations supplémentaires permettant de comprendre ce dont il s'agit ;
- Bénéfices : Ce que cela va apporter. Dans la mesure du possible, les bénéfices doivent être chiffrés ;
- Supports nécessaires : Tout ce dont tu as besoin pour réussir ton initiative ;
- Date de début : Quand l'action démarrera ;
- Date de fin : Quand l'action va se terminer.

Lorsque cette liste est prête, demande des avis extérieurs. Sache accepter la critique car toutes tes idées ne seront pas forcément appréciées par tous. Ensuite, présente ton plan à ton supérieur hiérarchique. C'est important qu'il sache ce que tu comptes faire car tes objectifs sont les siens. Aussi, il doit prendre connaissance de ta charge de travail et de tout le support dont tu as besoin pour réussir les objectifs qu'il/elle t'a fixé(e). Une fois que vous vous êtes accordés, tu devras planifier chaque action dans les moindres détails pour éviter tout retard dans tes pro-

jets. Le chapitre suivant propose une méthodologie dans ce sens.

3.3 Le contrôle

Tu connais tes objectifs ainsi que les initiatives censées t'emmener vers la réussite. Il te faut maintenant t'assurer que les choses se déroulent comme prévu. Certaines actions ou informations ne dépendent pas de toi mais peuvent avoir un impact important sur la réussite de ta mission. A titre d'exemple, j'ai lancé des services de news par sms dans plusieurs pays et nous devons nous assurer tous les jours de l'envoi et de la qualité du contenu que recevaient les abonnés. Un contrôle au préalable était donc nécessaire pour que les abonnés reçoivent des news de qualité. Ainsi, nous planifions de sorte qu'en amont, tous les messages soient corrigés avant de les envoyer aux abonnés.

Les questions suivantes t'aideront à énumérer ces différents contrôles à faire chaque jour :

- Quelles sont mes performances par rapport à mes objectifs ?
- De quelles informations ai-je besoin pour réaliser mes actions ?
- Quelles actions ou évènements doivent être faits afin que je puisse commencer mes actions ?
- Qu'est ce qui doit être fait tous les jours pour que chaque projet soit un succès ?
- Quels contrôles sont essentiels pour réussir chaque objectif ?

Là aussi, fais valider auprès de ton manager ces différents contrôles qui te semblent nécessaires. Il te supportera et tu découvriras peut-être des rapports déjà existant. Ensuite, construis un tableau de contrôle comme ci-après qu'il faudra mettre à jour quotidiennement :

FIGURE 3.3 – Tableau de contrôle

Indicateurs clés de performances	Performances au 25/08	Variation sur 7 jours	Variation mensuelle	Projection en fin de mois	Variation mensuelle en fin de mois	Réalisation de l'objectif	Commentaires
Vérifier les extincteurs	23	+40%	-8%	29	-6,5%	-0,82%	La formation nécessaire a été retardé

Ce tableau est le genre de résumé qu'un manager souhaite recevoir dans sa boîte email tous les jours. Il est censé rassembler tous les indicateurs clés de tes activités ainsi que tes performances par rapport à tes objectifs.

A la fin de ce chapitre, tu trouveras dans le tableau 3.4 les explications de chaque colonne.

Ces indicateurs étant essentiels voire critiques, ils doivent être contrôlés quotidiennement le plus tôt possible pour régler à temps tout éventuel problème. L'idéal est de demander que l'on automatise l'envoi d'un tel rapport, par email par exemple. Ainsi, tous les contributeurs seront au courant très tôt du

moindre souci et pourront agir en conséquence.

Tu connais maintenant tes objectifs journaliers, les actions à mener pour y parvenir et les contrôles nécessaires. Il te faut maintenant maîtriser la gestion de tes projets.

FIGURE 3.4 – Explications du tableau de contrôle

Colonnes	Explications
Indicateurs clés de performances	Le titre de l'indicateur : l'action à réaliser, chiffres d'affaires, etc...
Performances au 25/08/2016	Un chiffre lié à l'indicateur. Il s'agit de la somme depuis le début du mois. Ici, l'agent doit vérifier les extincteurs tous les jours. Il ne l'a pas fait 2 jours dans le mois. Sa réalisation est donc de 23 au lieu de 25, étant le 25/08
Variation sur 7 jours	Evolution des performances des sept derniers jours par rapport au 7 jours précédents : <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation du 12/08/2016 au 18/08/2016 : 5 • Réalisation du 19/08/2016 au 25/08/2016 : 7 • Variation sur 7 jours : $(7/5)-1 = 0,4$ soit +40%
Variation mensuelle	Comparaison des performances du mois en cours par rapport au mois précédent, à la même date. <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation du 01/07/2016 au 25/07/2016 : 25 • Réalisation du 22/08/2016 au 25/08/2016 : 23 • Variation mensuelle : $(23/25)-1 = -8\%$
Projection en fin de mois	Réalisation estimée en fin de mois. Prendre la moyenne des 4 derniers jours. Le résultat obtenu correspondra à la performance des jours suivants jusqu'à la fin du mois. Faire ensuite la somme de cet indicateur durant tout le mois en cours. <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation des 4 derniers jours (22/08/2016 au 25/08/2016) : 4 (chaque jour, il a vérifié l'extincteur) • Moyenne des résultats des 4 derniers jours : $4/4$ jours = 1 • Projection en fin de mois (31/08/2016) : $23 + 1*6$ jours = 29
Variation mensuelle en fin de mois	Comparaison mensuelle des performances en fin de mois <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation au mois de Juillet : 31 • Projection en fin de mois (31/08/2016) : 29 • Variation mensuelle en fin de mois : $(29/31)-1 = -6,5\%$
Réalisation de l'objectif	Comparaison depuis le début de l'année des performances actuelles par rapport à l'objectif. Ici, l'agent doit vérifier les extincteurs tous les jours donc : <ul style="list-style-type: none"> • Objectif à date : $31 + 29 + 31 + 30 + 31 + 30 + 31 + 25 = 238$ • Réalisation à date : $31 + 29 + 31 + 30 + 31 + 30 + 31 + 23 = 236$ (chaque mois, il a bien travaillé sauf le mois d'Août) • Réalisation de l'objectif : $(236/238) - 1 = -0,82\%$
Commentaires	Commentaire sur les performances : les raisons, les actions à corriger et les actions à venir

Chapitre 4

Gérer ses projets

Lorsqu'une tâche demande plusieurs actions, elle doit être considérée comme un projet. Savoir exécuter un projet est donc essentiel pour produire d'excellents résultats.

Gérer un projet est complexe, surtout lorsqu'il est étalé dans le temps, demande plusieurs intervenants

n'étant pas dans la même équipe ou dans le même lieu de travail.

Pour mettre toutes les chances de ton côté et exécuter avec excellence, il est nécessaire de suivre les étapes suivantes :

1. Compréhension parfaite de l'objectif ;
2. Initiation du projet ;
3. Planification des actions ;
4. Suivi des actions et des délais ;
5. Bilan du projet.

Rater le début du projet équivaut à rater le projet d'avance. Ainsi, voyons ensemble le détail de chaque étape.

4.1 Compréhension parfaite de l'objectif

Tout projet ayant un objectif, il convient de se focaliser dans un premier temps sur la compréhension

de ce dernier. Pour cela, il est primordial de s'entretenir autant que nécessaire avec l'initiateur du projet. Ta mission à ce stade est de poser un **maximum** de questions afin d'éclaircir toutes les zones d'ombres possibles. Après vos échanges, prends le soin de partager par email ta compréhension de l'objectif pour une ultime vérification. Si l'initiateur du projet n'est pas ton chef hiérarchique, rassure de toi d'associer dans les discussions et emails le chef hiérarchique de ton interlocuteur.

Les questions suivantes te permettront de bien cerner le sujet :

1. Quels bénéfices vont apporter ce projet ?
2. Qu'attends-tu de moi/du projet exactement ?
3. Pour quelle date le projet doit être réalisé ?
4. De quel budget je dispose ?
5. Avec qui dois-je travailler ?
6. Puis-je recruter ?
7. Ai-je besoin d'essayer/acheter/télécharger quelque chose qui pourrait m'aider ?

8. De quoi ai-je besoin pour travailler ?
9. De quelles informations ai-je besoin ?

Toutes les questions précédentes n'ont pas lieu d'être dans tous les projets. Néanmoins, elles poussent à la réflexion et suscitent des discussions qui peuvent mener vers d'autres questions importantes.

La première question est essentielle car elle fixe le nord. Notre attitude est différente une fois que l'on conscientise dans notre esprit la raison pour laquelle on doit agir. Cela est vrai pour toi mais également pour les différents intervenants du projet. Ils sauront l'importance de leurs actions et prioriseront d'avantage ton projet dans leurs activités respectives.

Autre point important, le besoin est souvent mal formulé ce qui emmène généralement à des solutions qui au final ne sont pas satisfaisantes. A titre d'exemple, je me suis rapproché d'une agence de communication afin qu'elle conçoive des dépliants pour la Polyclinique Héros, clinique médicale de mon père. Comme convenu, l'agence m'a fourni sur clé USB les ma-

quettes des dépliants or, je n'avais pas le temps d'évaluer, sélectionner et gérer un imprimeur. L'agence aurait très bien pu s'en charger si le besoin final était clair dès le début. En effet, nous avons besoin de disposer des dépliants en papier et non dans une clé USB...

Bien comprendre l'objectif du projet est donc crucial car il implique des actions, demande du temps, des ressources et de l'argent. Lorsque tu as investi tout cela, tu ne souhaite pas te retrouver avec un résultat bancal. Prends donc le temps qu'il faut pour que cette étape soit un succès.

4.2 Initiation du projet

Il est très probable que les efforts de plusieurs personnes soient nécessaires pour que ton projet soit une réussite : coéquipier(e), membre d'une autre équipe ou d'une entreprise extérieure. Connaissant ton objectif, tu peux commencer par lister l'ensemble des

tâches à réaliser. On oublie toujours certaines actions la première fois donc il serait sage de demander l'avis de ton supérieur ou de toute autre personne pouvant t'aider.

Chaque action doit avoir un responsable. Là aussi, n'hésite pas à te faire aider pour déterminer de qui tu as besoin. Il convient ensuite de tous les contacter. L'idéal est de rassembler tout le monde autour d'une table (ou au téléphone) pour discuter du projet, de son objectif et des différentes actions de chacun.

A l'issue des échanges, tu dois savoir :

1. Les différentes étapes du projet ;
2. Les intervenants et leurs responsabilités ;
3. Le temps qu'ils ont besoin pour exécuter chaque tâche.

Tu rencontreras probablement des réticences car peu aimeront s'engager sur une date d'échéance. Pour encourager la participation, tu peux informer que les informations sont pour l'instant provisoires mais elles restent importantes pour une bonne planification et

anticipation.

Reporte ensuite toutes les actions recensées dans un tableau comme ci-après :

FIGURE 4.1 – Actions d'un projet

Etape	Acteur	Dépendance	Date de début	Date de fin	Durée	Etat d'avancement
Détails du produit	Marketing/Christ	Accord de lancer le projet	13/08/2016	15/08/2016	3 jours	Prix en validation chez le directeur
Développement technique	IT/Willy	Détails du produit	15/09/2016	20/09/2016	6 jours	Equipements achetés et installés

Cette étape prend fin par l'envoi d'un compte rendu à tous les intervenants du projet. Le message résumera les points clefs des échanges ainsi que le tableau des actions. Chaque intervenant ayant un manager, assure-toi que ces derniers reçoivent également ce compte rendu. Ils ont pour rôle de prioriser les actions de leurs collaborateurs. Sans leurs supports, le respect des délais est échoué d'avance.

4.3 Planification des actions

C'est à l'ancien premier ministre anglais Winston Churchill qu'on attribue la célèbre phrase "Echouer la planification c'est planifier l'échec". Le travail réalisé à l'étape précédente a permis d'avoir un premier planning. Il est maintenant question de prendre du recul et d'aller en détail sur chaque étape pour finaliser le planning et l'envoyer aux concernés.

Planifier signifie avant tout anticiper. Pour chaque action à réaliser, pose-toi les questions suivantes :

1. Quelles actions doivent être réalisées avant de pouvoir exécuter cette tâche ?
2. Quelles autorisations sont nécessaires pour exécuter cette action ?
3. Quels documents sont nécessaires pour réaliser cette tâche ?
4. De quoi a-t-on besoin pour réussir cette tâche ?
5. Que doit-on obtenir à la fin de cette étape ?
6. Qui se chargera de son suivi et de son exécution ?

7. Quand l'action débutera-t-elle ?
8. A quelle date l'action devra être terminée ?

Tu devras très certainement te rapprocher de chaque intervenant pour répondre à ces questions. Cette fois-ci, tu dois obtenir d'eux un engagement qui se traduit par une date de début et une date de fin de chaque action.

A l'issue de cet exercice, tu sauras les actions critiques à suivre de très près. Aussi, tu sauras d'avance les actions à anticiper pour éviter tout retard. A titre d'exemple, pour lancer un nouveau produit sur certains marchés, tu dois au préalable demander une autorisation auprès d'un régulateur ou autre entité gouvernementale. N'hésite donc pas à rajouter de nouvelles étapes dans le projet, surtout les points les plus sensibles.

Il conviendra enfin de renvoyer le tableau des actions à jour à tous les intervenants et leurs hiérarchies respectives.

4.4 Suivi des actions et des délais

Un jour d'inattention suffit pour décaler le lancement d'un projet. En tant que garant de la bonne exécution du projet, le suivi doit se faire au quotidien. L'expérience montre que les retards dans un projet sont souvent dus à deux choses : le manque d'anticipation/d'organisation et le manque de communication, surtout avec son supérieur.

De nature parfois trop optimistes, nous ne détectons pas toujours à temps que l'on a besoin d'aide ou encore que l'on doit revoir nos priorités avec notre manager. Ce manque de communication donne lieu à beaucoup de stress et peut tâcher l'image d'une personne voire de toute l'entreprise.

Il faut donc discuter dans ce sens avec les différents intervenants afin qu'ils remontent au plus tôt leurs difficultés et tout changement de programme.

Aussi, l'expérience a montré que les choses avancent plus vite lorsque les managers respectifs de chaque

intervenant ont une visibilité sur le travail de leurs collaborateurs. Il convient donc de les tenir au courant régulièrement, surtout dès qu'il y a un problème ou un changement quelconque (date d'échéance, changements d'équipe ou fournisseur, ...). Tu peux par exemple envoyer ton tableau de projet à jour à chaque fois qu'il change. La colonne "durée" servira à faire pression afin que le manager concerné priorise les actions de ses collaborateurs qui travaillent sur tes projets.

Si tu es amené à travailler sur plusieurs projets en même temps, tu rencontreras probablement des difficultés à les faire avancer efficacement. Lorsque tu ressens cela, rapproche toi de ton manager. Vous pouvez envisager de revoir ton planning ou les ressources mises à ta disposition pour réussir tes projets dans les temps.

En somme, la gestion de projet est une action quotidienne. Tu auras ta part de responsabilité si tes initiatives n'avancent pas correctement et que tu

n'aies pas remonté une quelconque difficulté à ton manager.

4.5 Bilan du projet

Faire le bilan d'un projet achevé permet de relever les éléments ayant participé à sa réussite et ceux qui l'ont freiné. Tout comme le coach d'une équipe de sport, tu dois analyser les performances de l'équipe projet pour en tirer des enseignements et réajuster au besoin là où cela est nécessaire.

Les questions suivantes t'aideront à dresser ton bilan :

1. Quelles actions ont le plus tardé ? pourquoi ?
2. Qu'aurait-on pu faire pour éviter cela ?
3. Certains coûts auraient-ils pu être évités ?
4. Qu'aurait-on pu mieux anticiper ?

Lorsque tu feras cela à l'issue de chaque projet, tu en sortiras plus intelligent et avec le temps, tes projets seront incroyablement mieux exécutés.

Tu te rendras rapidement compte que tu gères plus de projets que tu le penses. Dès qu'une tâche demande plusieurs actions, interlocuteurs ou un délai d'exécution long, prends le soin de la gérer comme un projet. Le départ est critique car il ne faut surtout pas foncer la tête baissée sans avoir compris ce que l'on attend de toi ainsi que le réel objectif de tes actions. Enfin vient la partie planification dont la réussite est avérée si et seulement si tu as obtenu l'engagement de toute l'équipe et tenu informé leurs hiérarchies respectives. Un suivi journalier te permettra de constamment anticiper et de relever au plus tôt les éventuels problèmes. A l'issue du travail réalisé, le bilan te rendra meilleur car l'équipe et toi prendrons de nouvelles résolutions pour une meilleure exécution future.

Cependant, la bonne exécution de ton travail et de tes projets dépendra primordialement de la manière dont tu organises ton temps tout au long de la journée.

Chapitre 5

Gérer son temps

Savoir bien gérer ton temps te servira aussi bien dans le monde professionnel que dans ta vie personnelle. Une fois consommé, le temps est la seule ressource au monde qui ne peut être recréée, ni remboursée, ni rachetée. Tu dois donc le garder jalousement et l'utiliser à bon escient pour que chaque jour, tu avances significativement vers la réussite de tes

projets.

On peut définir la productivité par la formule :
Productivité = Planification x Concentration x Energie.
Disposer de ces trois éléments en même temps est nécessaire pour performer à haut niveau. Dans cette partie, nous mettrons l'accent sur les deux premiers éléments à savoir la planification et la concentration. Tout le chapitre 10 est consacré à l'optimisation de l'énergie.

Chaque jour est différent du précédent avec son lot de surprises et de rebondissements. Néanmoins, adopter certaines bonnes habitudes permet de s'assurer que la journée sera productive.

L'agenda d'une journée efficace se présente comme suit.

5.1 Planification de la journée

La première chose à faire est de mener une réflexion profonde sur le travail à délivrer durant la journée. C'est exactement ce que font la majorité des leaders (présidents, chefs d'entreprises, ...), généralement épaulés par un/e assistant(e) ou secrétaire.

Sachant qu'il y a toujours beaucoup à faire, il te faut choisir judicieusement tes batailles du jour. La bonne approche est d'appliquer la loi de Pareto qui fait constat que 80% des effets/résultats sont le produit de 20% des causes. Dans le domaine de la productivité, cela se traduit par le fait que 80% de tes performances ne dépendent que de 20% des actions que tu peux réaliser. Il s'agit donc de bien déterminer quelles sont ces quelques actions qui vont impacter le plus positivement tes performances.

Les questions suivantes t'aideront à déterminer ces actions clés ainsi que ton agenda de la journée :

1. Quelles sont les actions les plus urgentes de la journée ?
2. Quelles actions puis-je réaliser aujourd'hui qui auront un fort impact sur mes performances ?
3. Quels rendez-vous ai-je ce jour ?
4. Par rapport à mes engagements, que dois-je absolument délivrer aujourd'hui ?
5. Qui dois-je relancer ce jour ?
6. Quelles actions sont supposées être terminées ce jour ?
7. Quelles actions de mes projets puis-je anticiper dès aujourd'hui ?
8. Si j'étais mon supérieur, quel travail je souhaiterais voir terminé aujourd'hui ?

Une fois l'exercice terminé, tu te retrouveras avec une longue liste de tâches que tu pourras classer en 3 groupes :

1. Les actions que tu peux déléguer ;
2. Les actions rapides réalisables en moins de 10 minutes. Il s'agit généralement de relances, prises

de contact ou d'échanges d'informations. Il faut les exécuter le plus tôt possible pour ne plus avoir à y penser ;

3. Les actions nécessitant un temps de réflexion et de production. Planifie-les dans ton agenda. Pour un début, prévois au maximum deux actions en matinée et deux l'après-midi. Planifie ensuite sur les jours suivants les tâches que tu ne feras pas ce jour.

Ton agenda est ton meilleur ami ; il te permet de prendre conscience de tes limites car tu ne disposes pas d'un temps infini. Sers-en-toi en bloquant les plages horaires pendant lesquelles tu mèneras des actions qui demandent du temps.

A ce stade, tu sais maintenant ce que tu dois accomplir pour que ta journée soit productive. Tu pourras te concentrer sereinement sur ces dernières car les autres sont planifiées pour les jours prochains. Il est temps à présent de passer à l'action.

5.2 Actions rapides et suivis

Pendant la planification, tu as recensé les actions à déléguer et celles réalisables en moins de 10 minutes. Le piège classique est de se ruer d'emblée dans ses emails. Ta priorité est de te décharger dans un premier temps de ces tâches qui ne durent pas en respectant les 3 règles suivantes :

1. Envoie toujours un email à ton correspondant pour faciliter les échanges verbaux et disposer d'une archive de ta conversation ; tu peux avoir besoin de prouver que cette conversation a eu lieu ;
2. Appelle ensuite ce correspondant pour t'assurer qu'il/elle a pris connaissance de ton email. C'est également l'occasion d'éclaircir au plus tôt les points qui ne sont pas clairs. Tu t'assures ainsi d'une prise en compte rapide pour une exécution efficace ;
3. Le manager de ton correspondant doit être au courant de ce que tu attends de son équipe. Il pourra ainsi prioriser leurs actions dans ton

sens afin que tes demandes soient réalisées dans les temps.

Tes relances doivent être faites le plus tôt dans la matinée. Pour t'aider, dresse une liste comportant la date à laquelle la demande a été effectuée et la date d'échéance. Un simple fichier texte/word suffira. J'utilise personnellement le logiciel OneNote de Microsoft qui est souvent déjà installé dans les ordinateurs professionnels. Mon fichier de relances se présente comme suit :

TABLE 5.1 – Tâches à suivre

@Jordan : Envoyer la publicité. 8/12. date de fin : 10/12
@Musk : Envoyer la cotation de la voiture. 6/12. date de fin : 24/12
@Weston : Envoyer le dernier catalogue. 5/12. date de fin : 20/12

Retenir la date de début permet de connaître la durée d'exécution d'une action. Tes interlocuteurs et toi devriez toujours vous entendre sur les dates

d'échéances de chaque tâche. Aussi, s'il/elle n'est pas au courant de ton échéance, ne sois pas surpris qu'il/elle ne la respecte pas ! Afin de ne pas surcharger ton cerveau, renseigne immédiatement ton fichier de relances aussitôt que tu attends un retour d'un collègue, partenaire ou fournisseur. Une fois toutes ces petites actions réalisées, tu peux attaquer celles présentes dans ton agenda.

5.3 Extrême concentration puis pause

Jouons à un jeu. Prends une feuille de papier, un stylo et un chronomètre (ton téléphone portable en a sûrement un). Trace deux lignes horizontales. Chronomètre le temps qu'il te faudra pour écrire sur la première ligne : “je peux faire plusieurs choses en même temps” et sur la deuxième ligne, les lettres de l'alphabet “A B C D E . . . Z”. Note la durée puis refais le même exercice en alternant d'une ligne à l'autre, lettre après lettre : ligne 1 → J, ligne 2 →

A, ligne 1 → e, ligne 2 → B, etc... Cette simple expérience permet de se rendre compte à quel point nos performances sont meilleures lorsque nous exécutons une seule tâche à la fois. Dans le cas présent, écrire une phrase après une autre est plus rapide que lorsque l'on essaie d'écrire les 2 à la fois. Prends donc cela comme la preuve tangible qu'il faille mieux terminer une tâche avant de passer à la seconde car l'interruption puis l'alternance engendrent plus de temps au final.

Curieusement, même lorsque l'on sait tout cela, notre environnement ne nous permet pas toujours d'être concentré car nous sommes sans cesse interrompus. Les trois éléments suivants en sont les principales causes :

1. **Le téléphone** : Surement le meilleur ami de l'Homme aujourd'hui. Il/elle ne s'en sépare jamais, même au toilette ! Pourtant, ce petit compagnon dérange sans cesse avec ces notifications sonores : Facebook, WhatsApp, nouveau SMS, etc... ça n'en finit plus ! Certains de-

viennent anxieux tant qu'ils ne savent pas la raison pour laquelle l'appareil a sonné. Pour ma part, j'ai décidé que seul un appel peut me déranger. Ainsi, excepté pour les appels, j'ai supprimé toutes les notifications : sonneries, vibreurs, icônes sur l'écran de verrouillage, etc... J'ai également supprimé les applications Facebook et Messenger car elles sont addictives et le dernier ne permet pas de supprimer totalement les notifications. Tout cela a considérablement augmenté ma concentration. Je t'invite à tenter l'expérience ne serait-ce qu'une journée ou deux pour en juger par toi-même ;

2. **L'ordinateur** : Les logiciels de gestion d'emails comme Microsoft Outlook sont très répandus en entreprise. A chaque réception d'un courriel, une petite notification apparaît accompagnée d'un bruit sonore. Cela déconcentre énormément alors que la majorité des emails ne sont pas urgents. Là aussi, j'ai également désactivé toutes ces notifications sonores et visuelles ;
3. **Les collègues/autres personnes** : Selon ton

environnement de travail, il se peut que tu sois très souvent interrompu par une autre personne qui demande ton attention. Cela t'arrivera également d'interrompre un/une collègue dans son travail donc la moindre des choses est d'écouter ce qu'il/elle souhaite te dire. Ensuite, si cela n'est pas urgent et que tu ne peux pas déléguer, propose-lui un créneau horaire en expliquant que l'on t'a assigné une tâche que tu ne peux pas interrompre immédiatement.

Des nouvelles idées ou tâches à faire te passeront par l'esprit tout au long de la journée. Pour rester concentré et ne pas perdre le fil de ce que tu fais, utilise un bloc note pour recueillir tous ces points sur lesquels tu reviendras plus tard.

Pour ma part, la musique m'aide à rester concentré. J'alterne entre Gospel, RAP et des bruits d'ambiances (pluie, coffee shop, musique de films, . . .) ; ils apaisent et aident à être créatif.

Aussi dure que cela puisse paraître, arrêter de

travailler permet de terminer son travail plus rapidement, surtout lorsque l'on est bloqué sur un point. Nous sommes des humains après tout et avec le temps, on perd concentration jusqu'à s'endormir lorsqu'on est juste assis à écouter. Si ton objectif est d'être productif, il te faut prendre des pauses régulièrement. On préconise d'arrêter de travailler toutes les 50 minutes/1 heure. La culture professionnelle en France donne de l'importance à la pause grâce aux rituels de la pause-café (et cigarette), ce que je n'ai pas vu dans les autres environnements dans lesquels j'ai travaillé. Pour ma part, je prends toujours une pause en matinée pour aller acheter des fruits ou des snacks à grignoter ainsi qu'une bouteille d'eau. La pause est essentielle, elle permet de reposer la tête et de rafraîchir ses idées.

5.4 Bilan de la journée et analyse de l'agenda du lendemain

Tu as passé ta journée au travail pour un objectif que l'on t'a assigné. Prends donc quelques minutes pour faire le bilan de cette journée en t'aidant des questions suivantes :

1. Comment ai-je dépensé mon temps aujourd'hui ?
2. Pourquoi la tâche ---- a pris plus de temps que prévu ?
3. Quelles interruptions aurais-je dû refouler ?
4. Quelles tâches aurais-je pu déléguer ?
5. Quelles sont les informations les plus importantes du jour ?
6. Quelles sont mes performances actuelles par rapport à mes objectifs ?
7. Qu'est-ce qui explique ces performances ?
8. Quelles actions puis-je mener pour comprendre mes performances ?

9. Quelles actions puis-je mener pour améliorer mes performances ?
10. Quelles leçons ai-je apprises ce jour ?
11. Quelles résolutions dois-je prendre pour être plus productif ?

Cette analyse te rendra meilleure chaque jour. Tu peux noter dans un fichier les leçons que tu apprends chaque jour. Consulter ce dernier de temps en temps te permettra de ne pas oublier les erreurs commises. Aussi, il te faut mettre à jour le tableau d'avancement de tes projets pour détecter ceux qui sont en retard et agir en fonction. L'idéal est d'envoyer ce résumé à ton manager, aux participants ainsi qu'à leurs managers.

Une fois la journée terminée, je me déconnecte au maximum de mon monde professionnel pour être pleinement revitaliser le lendemain.

La journée idéale commence par une planification. Viennent ensuite les tâches rapides suivies par l'alternance entre travail ultra concentré et pause

complètement déconnectée.

Maintenant que tu sais comment t'organiser au quotidien, il te faut maîtriser un voleur de temps incontesté dans beaucoup d'entreprises : les réunions.

Chapitre 6

Les réunions

Certaines entreprises développent la maladie des réunions chroniques communément appelée réunionnite. En effet, j'ai travaillé dans des entreprises où l'on passait les quasi-totalités de nos journées en réunion. Cela frustrant énormément car très souvent, la majorité du travail s'effectue en dehors de ces réunions.

Consacre ta matinée pour les tâches les plus importantes de ta journée. Si une réunion ou un rendez-vous ne font pas partie de cette liste, planifie les dans l'après-midi.

Aussi, toutes les réunions n'ont pas lieu d'être. Elles sont importantes dans 3 cas précis :

1. Lorsque l'apport de plusieurs personnes est nécessaire sur un même sujet ;
2. Pour faire passer un message important. Cela permet également de s'assurer que tout le monde est aligné sur une information capitale ;
3. Pour faire le point avec son supérieur.

Enfin, qu'elle ait lieu au téléphone, par visio-conférence ou en physique, une réunion non préparée par son organisateur et ses participants est un échec d'avance. Voyons donc comment s'assurer que chaque rencontre soit pleinement productive.

6.1 Réunion dont je suis l'organisateur

6.1.1 Avant la réunion

La première étape est de trouver un créneau horaire qui satisfasse tout le monde. S'accorder par email est inefficace, surtout lorsque plus de deux personnes sont attendues. Il est préférable d'appeler chaque interlocuteur en commençant par ceux dont l'emploi du temps est le plus chargé. Aussi, impose aux intervenants un créneau horaire ; ils doivent sentir qu'il n'y a pas d'autres options possibles.

Chacun d'eux doit recevoir un email de confirmation contenant les informations suivantes :

1. Le sujet de la réunion (aussi appelé l'ordre du jour) ainsi que les décisions devant être prises avant de conclure ;
2. Le lieu, la date, l'heure, la durée, les documents/informations nécessaires ;
3. Tous les documents à lire avant la réunion.

Les managers de chaque intervenant doivent être informés de cette rencontre pour que leurs collaborateurs soient disponibles et efficaces. S'ils n'ont pas cette visibilité, ils n'organiseront jamais leurs équipes en fonction de tes projets (je radote sur ce point, mais c'est très important).

Enfin, pour ne pas être pris de cours, anticipe la logistique le plus tôt possible (salle, vidéoprojecteur, numéro de téléphone, ...). Pour t'assurer que personne n'oubliera ta réunion et que tout le monde la préparera en avance, envoie un rappel aux concernés en incluant la date, l'heure et le lieu de la rencontre.

6.1.2 Pendant la réunion

Si tu veux que tes projets avancent, tu dois montrer à tes interlocuteurs que tu apprécies et respectes le temps qu'ils t'accordent. Cela commence donc par être ponctuel à toutes les réunions, que tu en sois ou non l'initiateur.

Je te conseille de toujours prendre un maximum de notes. Pour ma part, je préfère prendre notes sur l'ordinateur pour renvoyer plus rapidement les comptes rendus par email. Lorsque je prends les notes sur une feuille, je la divise ainsi :

FIGURE 6.1 – Prise de notes de réunion

Présents	Questions
Excusé(e)s	Actions
Notes	

En tant que coordinateur, tu es garant de la bonne exécution de la réunion. L'une des principales raisons des réunions à rallonge est le manque de gestion du temps. Tu dois donc avoir un œil sur le temps et prévoir la durée de chaque sujet pour éviter que la rencontre s'étale en longueur.

Un responsable doit être assigné à chaque action

et la date d'échéance doit être déterminée d'emblée. Même lorsqu'elle paraît difficile à prédire, il faut prévoir la date à laquelle son responsable d'indiquera la date d'échéance choisie.

Le tableau ci-dessous sert comme modèle pour reporter toutes les actions décidées :

FIGURE 6.2 – Actions retenues lors d'une réunion

Action	Détails	Responsable	Dépendance	Date limite	Commentaires	Status
Documentation du produit	Mettre à disposition le document à destination du call center	Christ	Aucune	13/2/2016	Correction du document en cours	En cours
Production des dépliants	Lancer la production des dépliants	Christ	Validation budget	13/2/2016	Le dépliant est validé par le management	En cours

Chaque colonne se remplit comme suit :

1. **Action** : l'action à réaliser ;
2. **Détails** : informations supplémentaires sur la tâche ;
3. **Responsable** : celui/celle qui doit la réaliser ou suivre sa bonne exécution ;
4. **Dépendance** : ce qu'il faut faire en amont afin de pouvoir commencer la tâche ;

5. **Date limite** : La date à laquelle l'action doit être réalisée ;
6. **Commentaires** : Le statut d'avancement de la tâche. Où en sommes-nous actuellement ?
7. **Statut** : Pas démarrée, en cours, terminée, en retard.

La réunion doit se terminer par un résumé des points clés et un rappel des actions et dates limites de chacun.

6.1.3 Après la réunion

Pendant que la tête est encore fraîche, prévois 20 minutes après chaque réunion pour revoir tes notes. Mets ensuite à jour les différents plannings et joins les au compte rendu que tu enverras à tous les participants et leurs responsables. Un compte rendu se présente comme suit :

FIGURE 6.3 – Actions retenues lors d'une réunion

Date : 13/02/2016

Participants : Christ, Jordan, Weston, Bose

Excusés : NanaW, Buffet, Gates

Notes :

Les points retenus lors de la réunion sont...

Voici le nouveau planning...

Actions :

Action	Detail	Responsable	Dépendance	Deadline	commentaires	status
Documentation du produit	Mettre à disposition le document à destination du call center	Christ	Aucune	13/2/2016	Correction du document en cours	En cours
Production des dépliants	Lancer la production des dépliants	Christ	Validation budget	13/2/2016	Le dépliant est validé par le management	En cours

Enfin, planifie immédiatement tes tâches dans ton agenda. Il faut le faire au fur et à mesure pour savoir quand refuser une action ou une date limite lorsque c'est nécessaire.

6.2 Réunion dont je suis participant

6.2.1 Avant la réunion

Tu ne peux pas te rendre en réunion si tu n'en connais pas le sujet. Tu dois donc demander l'ordre du jour et les décisions qui devront être prises pendant la rencontre.

Avant de t'y rendre, assure-toi d'avoir lu et préparé ce dont on attend de toi mais également toute information qui peut aider au bon déroulement de la réunion. Le manque de préparation des différents participants est également l'une des causes principales des longues réunions qui retardent au final les prises de décision.

6.2.2 Pendant la réunion

Lors d'une première rencontre, il est important de faire bonne impression. Cela commence par l'assiduité et la préparation. Tu montreras ainsi ton res-

pect envers l'organisateur et tu pourras prétendre à ce qu'il fasse de même lorsque tu l'inviteras en réunion.

Dans le cas où tu rencontres une personne pour la première fois, prends soin d'écrire son nom et sa fonction. Cela facilitera la discussion et ton interlocuteur appréciera que tu aies retenu son identité.

Lors de la réunion, prends le maximum de notes pour corriger le compte rendu au besoin. Au fur et à mesure que la réunion avance, plusieurs questions te viendront à l'esprit. Prends soin de bien les noter et de les poser dès que possible. Il vaut mieux éclaircir tous les points d'ombres avec tout le monde autour de la table car cela n'arrive pas souvent !

6.2.3 Après la réunion

Si tu ne reçois pas le compte rendu de la réunion le lendemain, demande à l'organisateur de corriger cela. Une fois que tu l'as reçu, apportes-y les corrections et précisions nécessaires car qui ne dit rien

consent.

Si tu as des actions à mener, planifie les immédiatement dans ton agenda et demande d'emblée les informations qui t'aideront dans tes tâches.

Il existe un type de réunion qui demande une gestion particulière, il s'agit des brainstormings qu'on peut traduire par “tempête d'idées” (mais bon, personne ne dit ça...).

6.3 Cas particuliers des brainstormings

On désigne par brainstorming les réunions qui visent à trouver collectivement plusieurs solutions répondant à un problème précis. L'exercice n'est pas facile car tous les participants doivent faire preuve de créativité au même moment. Pour obtenir des résultats fructueux, il faut s'y préparer en avance et

s'inspirer de méthodologie comme le **Creative Problem Solving** qui vise à résoudre un problème de façon créatif.

6.3.1 La préparation

En premier lieu vient la logistique. Autant que possible, essayez de tenir la réunion dans un endroit non cloisonné, à l'extérieur par exemple. Côté matériels, vous aurez besoin de : post-its, marqueurs, stylos, tableau, de l'eau ainsi que d'un lieu dans lequel on peut bouger. L'environnement joue un rôle important dans la créativité. Une salle de jeu pour enfant remplie de jouets, livres et crayons pousse l'enfant à être créatif. Rares sont les bureaux qui inspirent cela, d'où la nécessité de préparer un lieu qui donne l'envie de créer.

Les différents intervenants se réunissent pour répondre à un problème précis. Ce dernier doit être communiqué à tous et écrit en grand afin que tout le monde puisse le relire à tout moment. Le problème peut se formuler comme suit : “Comment faire pour

...” ?

Enfin, pour rendre la séance dynamique, ceux qui le peuvent devraient rester debout.

6.3.2 La génération d'idées

Beaucoup de brainstormings sont contre-productifs et donc peu fructueux car deux erreurs surviennent fréquemment ; la génération d'idées se fait à voix haute et les critiques surviennent durant cette même étape.

Le meilleur moyen d'avoir d'excellentes idées est d'en avoir une multitude. Entendre les idées prononcées à haute voix inhibe la pensée ; le cerveau se focalise sur celles prononcées, surtout lorsqu'elles sont bonnes et cela bloque la créativité. Pour éviter cela, chaque membre doit inscrire toutes ses idées sur un post-it sans dire un mot (une idée par post-it).

Les meilleures idées sont la combinaison de plu-

sieurs propositions pouvant même paraître complètement folles. Tous les participants doivent retenir qu'aucune idée est mauvaise, que tout le monde peut se lâcher et surtout, personne ne doit s'auto-censurer. Il faut donc interdire toute critique à ce stade afin d'encourager les propositions complètement folles.

Les techniques suivantes permettront de générer plusieurs idées :

1. Que ferais-tu si tu avais carte blanche, sans limite de budget ni de ressource ?
2. Prendre un personnage, une image ou un objet puis listez ensemble ses caractéristiques. Quelles idées vous inspirent celles-ci ?
3. Prenez un personnage sage que vous appréciez et respectez. Que ferait-il (elle) face au problème posé ?
4. Poser la problématique à l'envers : Comment faire pour ne pas ... ? Le contraire des idées proposées ici sont potentiellement bonnes.

Après cette étape, tout le monde dispose normalement d'une multitude d'idées reportées sur des

post-its. Au tour à tour, chacun peut partager les siennes (aucune critique acceptée !) pour inspirer d'avantage les autres participants. Regroupez ensuite les post-its par thème sur un tableau puis chaque participant ira marquer d'une croix les cinq post-its dont l'idée mentionnée répondrait le mieux à la problématique posée au départ.

6.3.3 Le rassemblement d'idées

Pour sélectionner les meilleures idées, il faut tout d'abord définir les critères de l'excellente idée répondant au problème posé en amont (on s'arrêtera à trois critères maximum). Notez ensuite toutes les idées selon ces critères pour ressortir les meilleures d'entre elles. La séance se terminera par le plan d'action à exécuter pour réaliser ces meilleures idées sélectionnées.

Les réunions ne sont pas toujours appréciées car elles ne tombent pas forcément au bon moment, peuvent paraître inutiles ou durent un peu trop longtemps. La première clé de succès est la préparation, aussi bien en tant qu'organisateur que participant.

Le deuxième point important est la gestion du temps, peu souvent respectée par l'organisateur. Si tu prends le soin de faire attention à ces deux points mentionnés, tes réunions seront très fructueuses et tout le monde appréciera cela.

Chapitre 7

La communication

Tu interagis toute la journée avec tes collègues et éventuellement avec des entreprises partenaires. Quelque soit l'énergie que tu mets dans ton travail, on appréciera tes efforts en fonction de comment tu communique dessus, aussi bien sur la forme que sur le fond. Ta communication est donc importante car elle couronne tout le temps et l'énergie que tu as mis

dans ton travail. Chaque moyen de communication ayant ses codes qu'il faille respecter, voyons ensemble comment les exploiter correctement.

7.1 Emails

7.1.1 Juste ce qu'il faut

L'email est l'un des moyens de communication les plus utilisés en entreprise. L'un des principaux problèmes est que le flot d'emails reçu peut être excessif. Cela peut devenir stressant, d'autant plus que chaque nouveau courriel est accompagné d'une notification. Imagine un instant ce que tu ressentirais si l'on venait te livrer une nouvelle lettre sur ton bureau toutes les 10 minutes tout en sonnant à ta porte systématiquement. Il y a de quoi s'énerver car tu passerais beaucoup trop de temps à gérer tes courriers plutôt que d'avancer sur tes projets.

Pour pallier cela, j'ai supprimé toutes les notifications du logiciel d'emails, aussi bien les alertes so-

nores que visuelles, sans oublier les vibrations. Cela me permet de me consacrer à 100% sur mon travail, oubliant un peu les emails. Une fois un travail bien avancé, je gère les emails par lot puis je referme le logiciel lorsque j'ai fini de les traiter.

7.1.2 Les bons réflexes

Tu reçois un email et tu te dis que tu le traiteras plus tard. N'ayant pas pris le temps de planifier cette tâche, tu te retrouves embêté lorsque l'on te relance quelques heures ou jours plus tard. Résultat, tu as engrangé du retard et te voilà submergé par un nouveau problème à régler. Ce scénario n'est pas si rare en entreprise et peut être évité en adoptant de bons réflexes en matière de gestion des emails :

1. Si tu peux déléguer l'email reçu, fais-le immédiatement. N'oublie pas de clarifier au plus tôt ta demande à l'oral (par téléphone ou vis-à-vis) ;
2. Si tu peux répondre rapidement à ce que l'on te demande, fais le aussitôt ;

3. Si tu as besoin d'informations, demande les dans la foulée ;
4. Réserve dans ton agenda un créneau pour gérer les demandes nécessitant plus de temps.

Ensuite, à chaque fois que tu envoies un email et que tu t'attends à recevoir une réponse en retour, renseigne cela dans ton fichier de relances comme vu chapitre 5.2. Lorsque tu feras tout cela systématiquement, ton agenda te montrera ta surcharge de travail réelle. Tu sauras ainsi mieux estimer ta capacité à fournir tout travail supplémentaire que l'on t'assignera.

7.1.3 Les acronymes

Le monde de l'entreprise est rempli d'acronymes au point que l'on croirait parler un autre langage. J'ai rassemblé dans le tableau ci-dessous les plus courants d'entre eux, généralement utilisés à l'écrit, notamment par email :

FIGURE 7.1 – Acronymes courants à l'écrit

Acronyme	Signification	Exemple
ASAP	As Soon As Possible : Dès que possible	Je vous reviens ASAP là dessus
BEOD	Before the End Of the Day : Avant la fin de la journée	Merci de fournir le document BEOD
COB	Close of Business : fermeture des bureaux	Merci de fournir ce rapport avant COB
BCOB	Before Close of business	J'attends ta réponse BCOB
BR	Best Regards : meilleurs salutations	Merci pour l'info BR Christ
PJ	Pièce Jointe : documents qui vient accompagné d'un email	Tu trouveras en pj le document demandé
CDT, CDLT	Cordialement	Merci pour l'info Cdt, Christ
CODIR	Comité de Direction ; réunion entre directeurs	Les directeurs sont au CODIR actuellement
EXCO	Executive Committee : Comité de direction	Merci de trouver en pj la présentation pour l'EXCO
FYI	For Your Information : Pour ton information	FYI, merci de prendre connaissance de la pj
FW, FWD	Forward : Transférer	Merci de me fw le budget de l'évènement
MoM	Minutes of Meeting : Compte rendu de la réunion	Vous trouverez ci-dessous les MoM de la réunion
CR	Compte Rendu	Merci de trouver ci-dessous le CR de la réunion
RAS	Rien à Signaler	RAS de mon coté
PFA	Please Find Attached : merci de trouver en attaché	PFA le nouveau contrat

7.1.4 Les précautions

Les emails sont archivés dans des ordinateurs (appelés serveurs) à distance. Si cela s'avère nécessaire,

il est tout à fait possible de ressortir une conversation antérieure, même si tu l'as effacé. Ainsi, lorsque tu t'apprêtes à envoyer un email, dis-toi que l'on peut le ressortir à tout moment. Réfléchis donc à deux fois avant d'envoyer ton courriel, d'autant plus qu'ils sont faciles à partager.

Aussi, un email joue également le rôle de preuve. C'est la raison pour laquelle tu verras tes collègues insister afin que tu formalises par email ce que tu dis à l'oral. En effet, en cas de besoin de clarification ou de conflit, on peut se référer aux emails pour statuer sur une situation. Cela peut paraître énervant au début mais c'est très utile, surtout pour des actions dont l'impact est important.

7.2 Présentations orales

A un moment donné, tu seras amené à présenter un sujet à l'oral. Ce type de communication demande du courage, surtout dans les débuts. Les bonnes pra-

tiques suivantes t'aideront à réussir cet exercice.

7.2.1 Bien se préparer en amont

Quel que soit l'enjeu de la présentation, il est inconcevable de ne pas se préparer en avance. Une présentation orale en dit beaucoup sur le sérieux et le professionnalisme d'une personne. Il ne s'agit pas d'une récitation ni d'une séance de lecture donc tu te dois de connaître les grandes lignes par coeur. Si tu projettes des diaporamas, prends soin de les utiliser uniquement pour illustrer tes propos et non pour lire à haute voix. Sauvegarde tes documents à plusieurs endroits différents, y compris dans ta boîte email pour les retrouver facilement en cas de besoin. Enfin, une bonne préparation inclut un passage devant un comité restreint pour affiner les derniers réglages.

7.2.2 Gérer la logistique en avance

La salle ainsi que tous les divers appareils et branchements doivent être gérés en avance et testés avant

le jour de la présentation. Dans le cas où les démonstrations ne se déroulent pas comme prévue, il est toujours bon de prévoir de montrer une vidéo ou tout autre support de remplacement. Dans le même sens, selon l'importance de la présentation, il est aussi bon d'imprimer les diaporamas pour les partager si nécessaire.

7.2.3 Moduler sa voix

Une voix monotone et timide ennuie. Adopte de préférence un rythme posé et marque des silences pour donner de l'importance à tes phrases. Les passages importants peuvent être soulignés en accentuant le ton. Tu dois être ferme pour mettre en confiance tes auditeurs ; on ne doit pas te sentir hésitant. Il est préférable d'être ferme quitte à t'excuser plus tard sur un point sur lequel tu t'es trompé, plutôt que de paraître hésitant le jour J. En effet, tu donneras l'impression de ne pas t'être préparé et de ne pas maîtriser ton sujet.

7.2.4 Soigner la gestuelle

Les mains n'ont pas leurs places dans les poches et les bras ne doivent pas être croisés. Utilise tes bras et tes mains pour illustrer tes paroles. Lorsque tu es immobile ou à l'écoute, tu peux serrer tes mains devant toi, les bras le long de ton corps.

7.2.5 Créer un contact visuel

Lorsque tu t'adresses à un auditoire, oscille ton visage de haut en bas et de gauche à droite afin que tout le monde te voit de face de temps à autre. Cela crée une connexion avec tout le public car personne n'est délaissé ; ils seront d'avantage concentrés sur ce que tu dis.

7.2.6 Exploiter correctement les diaporamas

Il est commun en entreprise d'utiliser un logiciel tels que Microsoft PowerPoint ou Open Office Impress pour créer des diaporamas qui seront affichés

pendant la présentation. Ce support ne doit servir qu'à illustrer ou compléter tes propos par une image, un tableau, une vidéo, ... Une erreur fréquente est de surcharger le document de paragraphes longs et de tableaux illisibles. Cela rend la présentation ennuyeuse car le public ne se concentre plus sur toi mais sur tes projections. De plus, tu auras tendance à vouloir lire le document projeté plutôt que de regarder ton public.

7.2.7 Les questions/réponses

Après la présentation, prévois toujours une séance de questions réponses pour donner l'opportunité à ton public de lever toute incompréhension. Lors de ta préparation, réfléchis sur les différentes questions que l'on peut te poser et prépare la meilleure réponse pour chacune d'elle. tu peux également placer à la fin de ton diaporama des documents que tu présenteras uniquement si l'on te pose certaines questions.

7.3 Téléphone

Il est commun d'activer le haut-parleur afin que ceux présents physiquement à nos cotés puissent également participer à la conversation. De même, tu peux être celui que l'on met sur haut-parleur sans même le savoir. Assure-toi donc de toujours rester respectueux quelque soit le niveau hiérarchique de la personne à qui tu t'adresses et réserve-toi de dénigrer quiconque. J'ai fait une fois l'erreur de m'adresser autoritairement à un directeur sans savoir à qui je m'adressais ; l'ayant compris au fil de la discussion, j'ai aussitôt changé mon ton et la conversation s'est bien terminée. . . Aussi, les smartphones permettent aujourd'hui d'enregistrer et sauvegarder une conversation téléphonique donc sois paranoïaque au téléphone, reste poli et ne parle en mal de personne.

7.4 Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux font aujourd'hui partis du quotidien d'une bonne majorité d'internautes. Mal-

heureusement, ils évoluent à très grande vitesse et constituent un réel risque en matière de vie privée. Lorsque tu communique même de façon privée sur Facebook et consorts, ce que tu dis peut être partagé et réutilisé contre toi. En effet, un salarié a une obligation de loyauté envers son employeur et ne doit pas le dénigrer, quel que soit le moyen de communication utilisé.

Aussi, il devient courant voire naturel de rechercher sur Internet des informations sur une personne dont on souhaite plus d'informations. Fais donc de même en recherchant ton nom sur Google et quelques réseaux sociaux comme Facebook et Twitter. Prends ensuite le soin de modifier ce qu'il faut pour que les résultats de recherche n'impactent pas négativement ton travail ou ton image. Si tu as un nom peu commun, le service Google alert (google.com/alerts) te sera grandement utile pour être informé dès que ton nom sera cité sur une page web.

7.5 Relations interpersonnelles

J'ai évolué dans différents types d'entreprises : familiale, start-up française ou libanaise, PME, grand groupe français ou indien. Chanceux, j'ai toujours travaillé dans une bonne ambiance et certains de mes collègues font partis de mes amis les plus proches. Paraître gentil est très apprécié dans la vie privée mais cela est double tranchant dans le monde professionnel. En effet, c'est frustrant et contre-productif d'espérer que l'on te traite avec autant de gentillesse que lorsque tu t'adresses à autrui. Tu tomberas sur des nerveux ou des grincheux qu'il faudra savoir gérer. Ne perds pas de vue que ce qui compte dans le monde professionnel c'est le respect et l'exécution face à ton objectif, pas la gentillesse ! Voyons donc comment entretenir ses relations avec autrui au travail.

7.5.1 Supérieur(e) hiérarchique

Les performances d'un manager s'évaluent par les performances individuelles de chaque membre de ses

équipes. De ce fait, si tu ne performs pas bien, il y va de même pour ton manager. Il faut donc le/la comprendre un peu lorsqu'il/elle met un peu la pression ; on ne devient pas exceptionnel sans se mouiller le maillot ! Aussi, tout comme toi, il reçoit la pression de son manager.

Considère ton/ta supérieur(e) comme ton Joker dès que tu fais face à une situation. C'est dans ce sens que tu dois entretenir ta relation avec lui. En effet, son rôle est de définir tes priorités et de te donner les connaissances et les ressources nécessaires pour y arriver. C'est très important que tu planifies tout ce qu'il te demande pour estimer la date de fin de chaque tâche à faire. Il n'arrêtera pas de t'assigner de nouvelles tâches. C'est à toi de démontrer par ton planning que tu deviens saturé à certains moments. Sachant qu'il communiquera les dates de fin de projets à son manager, il tolérera difficilement un retard si tu ne lui fais pas part de tes difficultés et reste bloqué un long moment seul dans ton coin.

Chacun dispose de son style de management mais peu aiment les surprises, surtout lorsqu'elles sont mauvaises et qu'elles auraient pu être évitées si tu avais demandé de l'aide. Dans les emails, mets toujours ton supérieur en copie pour lui donner une visibilité sur tes projets et tes occupations. Il comprendra mieux ta charge de travail et pourra intervenir plus facilement pour t'aider à avancer plus vite. Dans le cas où ton manager est très occupé, essaie d'échanger avec lui/elle par sms ; Je fais cela régulièrement pour obtenir une réponse rapide et les résultats sont plutôt positifs.

Ta relation avec ton manager a pour but de te rendre meilleur afin que tu avances dans ta carrière professionnelle. N'hésite donc pas à te tourner vers lui lorsque tu as besoin d'aide. L'idéal est d'avoir une séance dédiée avec ce(tte) dernier(e) une fois par semaine pour faire le point. Il/Elle appréciera que tu présentes ton tableau de bord montrant tes performances par rapport à tes objectifs et les actions à venir. Tes résultats sont aussi les sien(ne)s donc

n'aie pas peur de les lui montrer, surtout si elles ne sont pas bonnes. Au contraire, il/elle doit en être conscient pour prendre les dispositions nécessaires afin d'améliorer la situation si cela s'avère nécessaire.

Il se peut que tu sois en contact direct avec le/la supérieur(e) de ton manager. Si ce (tte) dernier(e) t'a assigné une tâche, tiens-en informé ta/ton supérieur(e) directe. Ton planning sera revu si cela est nécessaire afin que tu délivres un excellent travail. Veille à toujours être transparent car personne n'aime être pris par surprise, encore moins un manager informé par l'extérieur d'une situation que fait face son équipe.

7.5.2 Collaborateurs

On désigne par collaborateurs les membres de l'équipe que tu diriges. L'une des qualités d'un excellent manager est son habilité à communiquer aussi bien avec son équipe qu'avec une autre personne tierce. Comme dis plus tôt, les performances d'un manager sont le reflet des performances de chaque membre de son équipe. Ainsi, si un de tes collaborateurs n'a pas

bien saisi ce qu'on lui demande, la faute revient en premier lieu à son/sa supérieur(e).

Pour être sûr que ton équipe saisisse bien les instructions que tu leur transmets, demande les de répéter ce qu'ils ont compris. Aussi, pour leur faciliter la tâche, détaille ta demande à l'écrit par email par exemple ; ils pourront revenir dessus autant de fois qu'ils en auront besoin.

A chaque fois que tu assignes une tâche à un membre de ton équipe, demande lui sa date d'échéance. Prends le soin de bien communiquer que tu es là pour les aider et donc qu'ils peuvent compter sur toi pour les épauler au besoin.

La meilleure façon d'assurer une bonne exécution est de leur enseigner comment s'organiser et planifier leurs projets au quotidien. Enfin, il est recommandé de s'entretenir une fois par semaine avec chaque collaborateur pour qu'ils présentent l'avancée de leur travail, les points bloquants et les actions à venir.

7.5.3 Collègues

Tout comme toi, tous les autres employés de l'entreprise ont des objectifs à atteindre donc leurs priorités ne sont pas toujours alignées avec les tiennes. Ainsi, bien que tu puisses tomber sur des collègues gentils et agréables, ne sois pas surpris qu'ils ne fassent ce que tu attends d'eux au moment où tu le désires. C'est la raison pour laquelle tu te dois de demander une date limite à chaque fois qu'une action doit être faite. Si après discussion cette date ne te convient pas, préviens-lui que tu en parleras avec ton supérieur car tu ne pourras pas délivrer ce dont on attend de toi à temps. Plus tôt ton supérieur est au courant, mieux ce sera car il pourra éventuellement t'aider à débloquer la situation.

Entretenir de bonnes relations avec tes collègues est important mais cela ne doit pas se faire au dépens de tes performances. On reste des êtres humains et une engueulade entre collègue n'enchanté personne. Avec le temps, j'ai pu remarquer que plus l'on est strict au travail, plus on performe mieux car les autres

employés développent une certaine peur à ton égard. Sans aller vers l'extrême, je pense qu'il est important d'être un minimum stricte en milieu professionnel, principalement sur les dates d'échéance que l'on te donne. Comme déjà expliqué précédemment, assures toi de faire un résumé par email de tes entretiens avec d'autres collègues contenant le plan d'actions de chacun. Cela permettra à chaque manager d'être informé des tâches assignées à leurs équipes.

Tu finiras toujours pas tomber sur un(e) grincheux/euse ou nerveux(se) avec qui tu devras interagir pour avancer dans ton travail. Ce n'est pas une mince affaire et certaines interactions peuvent être très irritantes. Sans vouloir faire le psychologue, essaie d'en apprendre plus sur cette personne pour comprendre ce qui peut faire qu'elle agisse ainsi. Il se peut qu'elle en ait assez de certains comportements dans l'entreprise ou encore qu'elle fait face à une situation personnelle complexe. Lorsque j'ai été confronté à des situations de la sorte, la stratégie qui a marché fut de me rapprocher des personnes concernées pour mieux

les connaître. Étonnées par ma démarche, elles ont plutôt apprécié cela d'autant plus que je gardais toujours mon calme même lorsqu'elles montaient le ton.

7.5.4 Partenaires

Il se peut que tu sois en contact avec des entreprises partenaires de celle qui t'embauche. En tant que client, tes besoins doivent être le plus clair possible et tu dois obtenir de ton fournisseur le planning d'exécution du travail demandé.

Aussi, pour éviter toute dette morale, refuse systématiquement les cadeaux en provenance des partenaires. Il s'agit d'une technique de vente bien connue. Si tu commences à te sentir redevable, c'est qu'ils ont pris le pouvoir sur toi!

L'autre point important est de définir en amont la chaîne de soutien aussi appelée la matrice d'escalation. Il s'agit du processus qui décrit comment travailler ensemble, qui sont les supérieurs hiérarchiques

de chaque travailleur et vers qui se tourner en cas de problème. C'est crucial pour avancer efficacement et débloquer rapidement toute situation.

Etant très social, il m'est déjà arrivé de me familiariser avec un fournisseur, ce que je ne conseillerai à personne de faire. En effet, j'ai systématiquement remarqué une baisse de qualité voire un manque de respect dans certains cas. Il faut s'y attendre, plus une personne prend confiance, moins elle craint son interlocuteur. Elle se permettra naturellement plus de dérapages car tu es son "ami" après tout... Le plus important est que l'on te trouve professionnel, respectueux et exigeant ; tu es celui/celle qui n'aime pas perdre son temps et qui privilégie toujours la qualité.

Lorsque tu assures le rôle de fournisseur, retiens qu'un client a fait appel à tes services pour résoudre un de ses problèmes. De ce fait, il n'a aucune envie de devoir revenir vers toi pour que tu résolves le problème que tu es censé régler. Etant donné qu'il

fait appel aux services de ton entreprise, il s'attend à ce que son problème soit résolu le plus tôt possible et qu'on lui tienne informé de l'avancement des investigations. Les clients aiment qu'on les considère ; ils doublent de loyauté lorsque l'on s'occupe d'eux particulièrement.

C'est par la qualité de ta communication que l'on appréciera ton travail. Soigne la méticuleusement pour ne pas multiplier tes efforts par zéro. N'hésite pas à demander conseils autour de toi et auprès de ton manager pour qu'il/elle critique ta communication.

Chapitre 8

Les voyages d'affaires

J'ai eu la chance de voyager à plusieurs reprises pour raisons professionnelles. J'ai vécu toutes sortes d'aventures telles que perdre mes valises, rester bloquer à la douane ou encore payer des courses de taxis dix fois plus chères que le tarif normal. Toutes ces péripéties m'ont permis d'enrichir une liste que je consulte à chaque voyage pour éviter de rencontrer

ces mêmes ennuis. Une chose à retenir, un voyage non organisé sera un échec.

8.1 Préparer le départ

8.1.1 Préparer sa mission

Dans un premier temps, tu dois définir clairement l'objectif de ta mission. Tu peux t'aider des phrases suivantes :

1. Ma mission réussira si ... ?
2. Avec quels documents complétés/signés dois-je revenir ? (ex : cahier des charges, plan détaillé du projet, contrat, ...).

Une fois que l'objectif est clair et validé, dresse l'agenda détaillé du séjour, en y précisant pour chaque évènement :

1. L'heure ;
2. La durée ;
3. Le lieu ;

4. Les participants indispensables ;
5. Les informations/documents nécessaires (et ceux qui doivent les fournir) ;
6. Le but de chaque séance de travail ;
7. Le critère de réussite de la séance.

Prévois des pauses durant les réunions de travail pour permettre aux participants de gérer en parallèle leurs activités respectives.

Cet agenda doit être envoyé bien en avance à tous les participants afin qu'ils s'organisent et se rendent disponibles au moment voulu. Comme toujours, n'oublie pas de copier les managers de chaque participant dans les emails.

L'agenda est vraiment essentiel, sans quoi, tu ne pourras t'en prendre qu'à toi même si les participants sont peu disponibles. Lors de mon premier déplacement à l'étranger, j'avais bien déterminé mes objectifs de mission mais je n'avais pas partagé d'agenda précis avec mon interlocuteur. Inconsciemment, je

pensais qu'il m'allouerait beaucoup de son temps, sachant que je me déplaçais en avion pour lui. J'étais très surpris de constater qu'il ne disposait pas de temps pour moi ; nous travaillions lorsqu'il se libérait de temps à autres. En somme, l'absence d'agenda signifie que tout autre sujet est prioritaire.

8.1.2 Préparer la logistique

La logistique demande une attention particulière afin de ne rien oublier et d'éviter toute mauvaise surprise. Pour ma part, je me sers du tableau suivant jusqu'au dernier moment où je quitte de chez moi :

FIGURE 8.1 – Tâches à faire avant de voyager

Actions	Commentaires
Faire les demandes de Visa	C'est la première chose à faire lorsqu'on doit se rendre à l'étranger car ces démarches peuvent mettre du temps. Pense à préciser que tu souhaites un visa multi-entrées si tel est le cas. Par défaut, les visas sont généralement à entrée unique.
Gérer le transport	Prends le soin de planifier tous les trajets. Dans le cas d'un voyage par avion, on organisera en avance les transports suivants par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Domicile -> aéroport de départ • Billets d'avion aller retour • aéroport d'arrivée -> hôtel • hôtel -> aéroport d'arrivée • aéroport de départ -> domicile Utilise systématiquement les cartes de fidélité des compagnies de transport. Avec le temps, tu cumuleras des points, ce qui te donnera droit à des avantages voire des réductions.
Vérifier que les éléments suivants sont dans la valise	<input type="checkbox"/> Adaptateur secteur. Très utile quand tu te déplaces dans un pays où les prises de courant sont différentes <input type="checkbox"/> Multiprises <input type="checkbox"/> Trousse de toilette (brosse à dents, dentifrice, gel douche, shampooing, cirage, coton tige, déodorant, parfum, préservatifs). Chaque liquide ne doit pas dépasser 100 mL. <input type="checkbox"/> Caleçons, chemises, pantalons, chaussettes <input type="checkbox"/> Maillot de bain. Toujours, même là où tu ne t'y attends pas. On ne sait jamais. <input type="checkbox"/> Chaussures cirées/nettoyées <input type="checkbox"/> Costumes complets. Au moins un, on ne sait jamais. <input type="checkbox"/> Photocopie du : passeport, visa, carte d'identité, attestation de travail, lettre d'invitation, billets d'avion, réservations hôtel et transport, permis de conduire, carnet de vaccination <input type="checkbox"/> Cadeau. Tout le monde aime les cadeaux mais cela peut tourner mal. Privilégier les cadeaux non comestibles, classiques que tout le monde peut apprécier (porte stylos, boîte à carte de visites, stylos, etc...).
Vérifier que les éléments suivants sont dans mon sac de voyage	<input type="checkbox"/> Passeport <input type="checkbox"/> Permis de conduire <input type="checkbox"/> Carte d'identité <input type="checkbox"/> Réservation avions, trains, hôtels, transport <input type="checkbox"/> Attestation de travail <input type="checkbox"/> Carte bancaire <input type="checkbox"/> Livre/magazine <input type="checkbox"/> Carnet de vaccination <input type="checkbox"/> Appareils chargés à bloc : téléphones, ordinateurs, appareils photos, ... <input type="checkbox"/> Photocopie du passeport, visa, carte d'identité, attestation de travail, lettre d'invitation, billets d'avion, réservations hôtel et transport, permis de conduire, carnet de vaccination
Préparer l'aspect financier	<input type="checkbox"/> Retirer de l'argent 7 jours avant le départ <input type="checkbox"/> Vérifier les banques partenaires et les frais de retrait/paiement
Connaître la destination	<input type="checkbox"/> Vérifier les coutumes du pays <input type="checkbox"/> Trouver les tops endroits à visiter <input type="checkbox"/> Trouver les meilleurs restaurants <input type="checkbox"/> Trouver le prix des transports (taxis, bus, etc...)

Un déplacement à l'étranger ou dans une autre région de son pays demande que l'on s'informe au préalable sur les coutumes du lieu dans lequel on se rend. Par exemple au Japon, lorsque l'on donne ou reçoit une carte de visite, on doit s'incliner et saisir la carte avec les deux mains puis prendre le temps de lire la carte reçue. Dans certains pays d'Afrique tels qu'au Sénégal, beaucoup de commerces sont fermés les vendredis après-midi. Le site web Wikitravel.org regorge d'informations de ce type.

Certains hôtels mettent à la disposition de leurs clientèles des voitures ou des cars (souvent appelés "shuttles") assurant le trajet Aéroport-Hôtel. Si tu dois effectuer ce déplacement par toi même, prends soin de connaître en avance la fourchette de prix d'une telle course.

Il n'est pas prudent de voyager sans argent en espèce sur soi. Retire par précaution de l'argent auprès de ta banque sept jours avant le départ. En effet, la somme que l'on peut retirer sur les 7 derniers

jours est plafonnée selon son offre bancaire. Je l'ai appris à mes dépens alors que j'étais à l'étranger et que j'avais besoin urgemment de retirer de l'argent. Prends donc connaissance de ces plafonds pour mieux organiser tes retraits.

Dans la mesure du possible, voyage avec une valise de cabine plutôt qu'un bagage en soute. Tu gagnes beaucoup de temps à l'arrivée et surtout, tu t'assures d'avoir toutes tes affaires avec toi lorsque tu atterris. J'ai appris cette leçon lors d'un voyage d'affaire en Guinée Bissau. Arrivé un vendredi soir sans bagage, j'ai attendu jusqu'à dimanche pour finalement faire les magasins. Ma valise est arrivée le dimanche dans la soirée...

8.2 Durant le séjour

Ayant parcouru une grande distance pour faire avancer tes projets, tu ne peux pas te permettre de perdre de vue l'objectif principal de ton déplacement.

Dès le premier jour, rentre en contact avec tes futurs interlocuteurs afin de leur rappeler l'objectif de ta venue ainsi que l'agenda des séances de travail.

S'il faut prévoir de la logistique ou préparer des documents, prends soin de le rappeler afin que les échanges soient efficaces et fructueux ; la réussite de ta mission en dépend fortement.

Après chaque séance de travail, ta tête est encore fraîche donc profite-en pour rédiger un compte rendu. Cette discipline est plus dure à respecter en fin de journée, lorsque tout est terminé et que tout le monde pense restaurant et "sorties" du soir. Ne résiste pas à la tentation de négliger ton travail pour suivre un mouvement ; prends 20 minutes pour faire le bilan de la journée et rédiger un compte rendu que tu transmettras à tous les concernés, leurs hiérarchies et ton manager. Cette petite action de rien du tout fera qu'on se rappellera de toi comme étant une personne professionnelle et intègre.

Les voyages sont également l'occasion de découvrir, d'apprendre et d'expérimenter ce que tu ne peux pas faire ailleurs. J'ai eu la chance de visiter le Botswana pour raisons professionnelles. Après avoir longtemps hésité, je me suis finalement rendu dans un safari ; une expérience qui fut inoubliable. Il y a sûrement des évènements, lieux ou personnes que tu peux visiter aussi bien dans le cadre professionnel que personnel. Une fois ta mission de la journée terminée, profite-en pour découvrir et t'évader un peu. Plus tu multiplies tes expériences et tes rencontres, plus tu deviens créatif et de bonnes idées viendront à toi plus tard.

A ton retour, ton manager s'attend à recevoir de toi un résumé de ta mission et surtout les résultats obtenus sachant tes objectifs de départ. Dès que possible, transmets lui le compte rendu de ton séjour. Il appréciera fortement et notera lui aussi ton professionnalisme.

Chapitre 9

L'argent

On le sait tous, mettre de l'argent de côté est très important. Bizarrement, peu le font réellement, surtout ceux qui pour la première fois se voient verser un salaire. Je peux en témoigner car j'ai été moi-même dans cette situation.

J'ai eu l'opportunité de faire ma formation en

école d'ingénieur par alternance. Tous les deux mois environ, je changeais de casquette, passant de l'étudiant breton à l'ingénieur parisien. L'un des grands avantages de cette formule fut l'indépendance financière que j'avais acquise car l'entreprise finançait ma formation et me versait une indemnité tous les mois, que je sois au travail, à l'école ou en vacances (Merci la France pour cela).

J'ai donc pu me concentrer entièrement sur mes études sans avoir à me soucier de mes frais scolaires et de ce que j'allais mettre dans mon ventre. J'avais déjà travaillé auparavant mais recevoir un salaire tous les mois d'une grande entreprise était nouveau pour moi.

L'erreur que j'ai commise fut de ne pas avoir été régulier dans la somme que j'épargnais tous les mois. A la fin de mes 3 ans de cycle ingénieur, j'avais un peu d'argent de côté mais rien de bien fou comparé à certains promotionnels qui disposaient de plus de 10 000 euros d'épargne à la fin du cursus. Ces der-

niers ne donnaient pas l'impression de se priver et ils n'étaient pas parmi les moins fêtards ; ils étaient juste meilleurs gestionnaires. Ils épargnaient dès réception de leurs salaires et savaient combien ils pouvaient s'autoriser à dépenser par jour, tout en se faisant plaisir de temps à autre (sorties, voyages, achats high tech, ...).

Le diplôme en poche, j'ai choisi de poursuivre mes études au sein d'une formation qui coutait 17000 euros (11,1 Millions CFA). Comme beaucoup d'étudiants, j'ai dû contracter un prêt bancaire qui aurait été bien moindre si j'avais épargné d'avantage...

Il ne s'agit pas d'être avare mais de vivre en fonction de ses charges et de se donner le moyen de s'offrir ce voyage ou cet chose tant désirée sans avoir à emprunter de l'argent. Aussi, tu seras au mieux préparer aux aléas ainsi qu'aux urgences de la vie qui ne préviennent pas.

Dans la pratique, il n'y a rien de plus simple : dès

réception de ton salaire, effectue un virement vers un autre compte bancaire, l'idéal étant un compte d'épargne qui te rapporte de l'argent tous les ans, le taux dépendant du pays et de la banque. Tu peux également demander à ta banque d'effectuer ce virement automatiquement.

Tu as sûrement des charges récurrentes (loyer, transport, assurance, ...) et des dépenses à venir (billets d'avion, cadeaux, investissements, ...). La somme d'argent dont tu disposes peut paraître importante mais dans les faits, tu ne peux qu'en dépenser une fraction par jour au vue de tes charges récurrentes et à venir. A partir de ton salaire :

1. Retire une somme qui te servira d'épargne : 10% à 30% par exemple ;
2. Détermine ensuite tes dépenses futures (pas tes charges récurrentes). Par exemple, nous sommes en janvier et j'ai prévu d'acheter un billet d'avion de 300 000 F en début Avril. Je dois donc mettre de l'argent de côté pendant 3 mois (Janvier, Février et Mars) soit une somme men-

suelle de $300\ 000\ \text{F}/3 = 100\ 000\text{F}$. On appelle cela une provision ;

3. Retire également tes dépenses mensuelles régulières (loyer + assurances + transport + ...) ;
4. Divise le restant par le nombre de jour dans le mois pour savoir combien tu peux t'autoriser à dépenser par jour.

En résumé, les dépenses journalières autorisées = (Cash après épargne - somme des dépenses récurrentes mensuelles - sommes des provisions)/(nombre de jour restant dans le mois).

A titre d'exemple, une personne disposant de 1 000 000 F après épargne, devant provisionner 100 000 F par mois et ayant des charges mensuelles récurrentes de 300 000 F) a pour budget journalier au mois de janvier $(1\ 000\ 000 - 100\ 000 - 300\ 000)/31$ soit 19 355F.

Si tu mets de côté 20 000F par mois, tu épargneras 1.2 Millions F au bout de 5 ans, ce qui n'est pas négligeable, surtout si une urgence survient ! Je te

laisse faire le calcul si tu peux épargner bien plus...

En matière d'argent, le plus important est d'épargner avant de dépenser et de connaître sa limite de dépenses quotidiennes en fonction de ses charges et de ses provisions. Cela te force à ne pas gâcher ton argent dans des achats inutiles. Encore une fois, je ne prône pas l'avarice mais le réflexe d'épargner tous les mois pour tes prochains voyages, tes futurs projets ainsi que les urgences et imprévus. Enfin, pour des raisons pratiques, ouvre un compte bancaire supplémentaire dans une autre banque. Cela te permettra de rester opérationnel même lorsque tu perds une carte bancaire.

Chapitre 10

L'énergie

L'énergie est le carburant qui nous permet d'être actif(ve). Savoir comment le maximiser est crucial pour réaliser ses projets dans les temps, aussi bien dans la vie personnelle que professionnelle. Notre énergie et notre motivation sont le résultat de plusieurs facteurs : qualité de sommeil, alimentation, pratique de sport, ... Ce chapitre porte sur quelques

éléments que nous maîtrisons qui influent directement sur notre énergie et donc sur notre productivité.

10.1 Alimentation et productivité

La plupart d'entre nous ne savent pas le réel impact de ce que nous mangeons sur notre corps et notre énergie. Pour fonctionner, le cerveau a besoin d'un carburant qu'on appelle le glucose qui est une forme de sucre (il existe plusieurs types de sucre). Lorsque le taux de glucose baisse, l'attention diminue ainsi que l'apprentissage et la capacité à mémoriser une information. Il est donc important de maintenir un taux de glucose dans le sang optimal pour travailler et apprendre efficacement.

Le corps transforme la quasi-totalité de ce que nous mangeons en glucose qui sert d'énergie au cerveau et d'autres organes. Pour une activité intellec-

tuelle optimale, un apport continu en glucose dans le sang est nécessaire (25 grammes environ) sachant qu'un adulte doit en consommer environ 200g par jour.

Cependant, notre corps ne traite pas tous les aliments de la même manière. Par exemple, les patates ou les sodas causent une forte montée suivie d'une chute du glucose telle une montagne russe. Cette chute est l'une des raisons pour laquelle après un petit déjeuner copieux, nous ressentons le fameux "coup de barre de 11 heures". Cela n'est pas bon lorsque l'on cherche à optimiser sa productivité. Des repas plus petits et constants maintiennent le glucose à un niveau plus constant facilitant ainsi l'attention (le contrôle de soi) et l'apprentissage dans la durée.

10.2 La charge glycémique

Une façon simple d'apprécier comment un aliment impacte le taux de glucose (sucre) dans le sang est de regarder sa charge glycémique (ou CG). Il

s'agit d'un chiffre compris entre 0 et 100 ; plus il est élevé, plus l'aliment entraîne une hausse rapide du taux de glucose dans le sang :

1. La charge glycémique est considérée comme basse lorsqu'elle est inférieure ou égale à 10 ;
2. Lorsqu'elle est comprise entre 11 et 19, on la considère comme modérée ;
3. Une charge supérieure ou égale à 20 est considérée comme élevée.

FIGURE 10.1 – Charges glycémiques

Classification	Charge glycémique correspondante	Exemple d'aliments
Charge glycémique basse	Inférieure ou égale à 10	Chocolat noir à 70% de cacao, Jus d'Orange, Carotte, Pastèque, Légume vert, Lait demi-écrémé, yaourt au lait entier, carotte cuite
Charge glycémique moyenne	Entre 11 et 19	Nouilles, Pomme de terre bouillie pelée, riz, purée de pomme de terre, banane
Charge glycémique élevée	Supérieure ou égale à 20	Abricots secs, frites, pomme de terre cuite au four, barre chocolatée, raisins secs, céréales sucrés, corn flakes, coca, baguette de pain

Il ne faut pas confondre charge glycémique et indice glycémique. Le dernier est une mesure qui peut mener à l'erreur. En effet, la pastèque dispose d'un indice glycémique très haut (IG = 75) ce qui signifierait qu'elle peut faire monter brusquement le taux

de sucre dans le sang. Dans les faits, cela n'est pas vrai car sa charge glycémique est basse (CG = 5).

Le point embêtant est que les aliments ayant un indice élevé sont très souvent ceux que l'on aime sentir sur notre palet : pommes de terre cuites au four, frites, chips, céréales, ... Au contraire, les légumes, qui ne sont pas toujours appréciés, ont une charge glycémique très basse. L'idée ici n'est pas d'arrêter de manger les aliments à forte CG mais plutôt de prendre conscience des effets de notre alimentation sur notre productivité.

Le manioc (<https://www.lanutrition.fr/manioc>) par exemple est un aliment fortement apprécié dans plusieurs pays dont le Congo. Sa charge glycémique est certes basse (IG = 5) mais il est pauvre en nutriments et vitamines. Autrement dit, quand tu manges du manioc, tu es rassasié mais tu n'as pas mangé grand chose...

Beaucoup de fruits (pamplemousse, pomme, ce-

rise, orange, ...) ainsi que les légumes verts ont une charge glycémique basse. Ils permettent de rester en forme plus longtemps et jouent un rôle important pour la mémoire et l'attention.

Pour ta curiosité, sache que le corps (plus précisément le pancréas) produit de l'insuline pour réduire le taux de sucre dans le sang. C'est la raison pour laquelle certains diabétiques baissent leur taux de sucre en s'injectant de l'insuline. Son rôle est de rétablir le taux de glycémie à un niveau normal. Il stocke le glucose sous forme de graisses corporelles ; c'est ainsi que l'on prend du poids et des rondeurs. Pour efficacement perdre du poids, pas besoin de moins manger. Il suffit d'arrêter de consommer les aliments dont la charge glycémique est élevée !

10.3 Idées repas

Les aliments suivants t'aideront à maximiser ton énergie et donc à être plus productif :

1. Petit déjeuner : Des fruits, du lait demi écrémé,

- yaourt, céréales aux flocons d'avoine, pain au son, oeufs, amandes ;
2. Déjeuner : Poisson, viande, porc, lentilles, haricots verts, yaourt, amandes, légumes. A éviter : les frites, pâtes fraîches ;
 3. Dîner : Mange comme bon te semble. Si tu souhaites maigrir, évite les aliments à charge glycémique élevée ;
 4. Grignotage : Fruits, amandes, noix, cacahuètes, yaourt.

10.4 Le sport

Le sport réduit le stress et permet d'être en meilleure forme mais ce n'est pas tout. En effet, l'activité sportive contribue à la croissance d'une protéine appelée le facteur neurotrophique issu du cerveau (Brain-Derived Neurotrophic Factor). Celle-ci est indispensable à la survie et au développement des neurones.

De plus, l'activité physique libère une grande quan-

tivité de dopamine qui provoque une sensation de plaisir et de satisfaction, réduisant ainsi le stress et la dépression. C'est pour cela que l'on ressent un sentiment de bien être après avoir fait du sport.

De même, l'activité physique fait croître l'hippocampe : la zone du cerveau qui joue également un rôle crucial dans l'apprentissage et la mémoire.

Enfin, la circulation du sang est meilleure lorsque l'on pratique régulièrement du sport. Une amélioration du flux sanguin assure un meilleur approvisionnement du cerveau en oxygène et d'autres nutriments essentiels comme le glucose.

Sachant maintenant l'importance du sport sur ton bien-être, ton intelligence et ta productivité, il te faut trouver la motivation pour commencer et surtout perpétuer cette habitude dans le temps. Les plus pressés peuvent faire le fameux "entraînement de sept minutes" (<http://7minworkout.net/>). Il s'agit d'un ensemble d'exercices à réaliser pendant sept mi-

notes. Ils sont intenses car rapides et ne nécessitent pas d'équipements sportifs. Sa courte durée permet de le réaliser le matin, ce qui boostera ton énergie avant le boulot. Pour ceux qui souhaitent pratiquer d'autres sports, s'appuyer sur un(e) ami(e) qui a déjà pris cette habitude permet de passer un moment agréable et il y en aura toujours un pour remotiver l'autre en cas de besoin.

10.5 Repos et sommeil

Beaucoup sont ceux qui ont déjà travaillé non-stop plusieurs heures, y compris la nuit. La logique étant que si l'on s'arrête ou que l'on fait autre chose comme dormir, on perd du temps.

Bizarrement, on a parfois du mal à admettre que l'on a besoin de repos, alors que notre concentration et notre productivité baisse. Selon le poste, cela peut s'avérer dangereux car le risque de commettre une erreur devient élevé.

Pour rebooster son énergie pendant la journée, on conseille vivement de faire la sieste. Le corps humain est plutôt bien fait et lorsqu'il demande de se reposer, c'est qu'il en a besoin. Dormir permet de cimenter une information ou un savoir-faire nouvellement acquis. Un repos d'environ 20 minutes booste considérablement la productivité et améliore la mémoire. Dans la pratique, faire la sieste n'est pas toujours apprécié dans le milieu professionnel... L'idéal est d'en parler à ton manager ou de trouver un endroit où tu peux te reposer incognito.

Chacun selon son métabolisme a besoin de 6h30 à 8h de sommeil (voire plus) pour récupérer. L'idéal pour s'endormir facilement est d'être complètement épuisé. Certaines activités comme la lecture peuvent faciliter l'arrivée du sommeil. Par contre, visionner un écran ne fera que retarder la venue de Morphée.

10.6 La fatigue décisionnelle

N'as tu jamais été surpris qu'un travail non manuel (cognitif) puisse autant t'épuiser qu'une activité physique ? Tout au long de la journée, ton cerveau prend des décisions souvent inconsciemment ou par réflexe : choisir ses vêtements, préparer sa journée, choisir ou et quoi manger, etc...

Tout comme l'énergie physique, l'énergie psychologique (la motivation) est une ressource limitée qui s'épuise à chaque fois que tu prends une décision ou que tu réalises une activité cognitive. Ces activités engendrent ce qu'on appelle la fatigue décisionnelle.

Si tu cherches à maximiser ton énergie, tu dois la garder précieusement et l'utiliser uniquement pour des actions importantes. C'est l'une des raisons pour laquelle beaucoup de personnalités ne souhaitent pas : conduire, préparer à manger, faire les corvées ménagères, réfléchir à comment se vêtir si bien qu'ils s'habillent de façon identique tous les jours (Mark Zuckerberg - PDG de Facebook, Steve Jobs - Fondateur

d'Apple). Ils portent beaucoup d'importance à leur mission et souhaitent conserver leur énergie uniquement sur ce qu'ils jugent important.

Sans pousser cela à l'extrême, se préparer la veille par exemple (vêtements, agenda. . .) permet d'économiser une partie de l'énergie du lendemain matin. Dans la mesure du possible, délègue ce que d'autres peuvent faire et garde jalousement ton temps et ton énergie sur ce que tu as de plus chère dans ta vie personnelle et professionnelle.

10.7 Les vacances

Lorsque je vivais à Abidjan, mon groupe d'amis était plutôt aventurier. Ils organisaient sans cesse des week-ends et des excursions en dehors de la ville ou à l'étranger.

Je ne prenais jamais le temps de poser des jours de congés, prétextant que j'avais beaucoup de travail et que ce n'était pas le bon moment. Résultat,

j'ai raté plusieurs virées entre amis dont un voyage au Ghana, pays pourtant limitrophe de la Côte d'Ivoire. J'ai donc vécu plusieurs années à Abidjan sans me rendre dans ce pays que je souhaite découvrir depuis des années !

Le repos est essentiel et la charge travail ne diminue pas avec le temps. D'ailleurs, plus tu es ambitieux, plus tu seras challengé(e).

Lorsque je travaillais en France, mes collègues programmaient leurs congés de l'année au mois de Janvier, en particulier les lundis et les vendredis lorsque les mardis ou les jeudis étaient fériés. Ces jours fériés ne vont pas changer en cours d'année donc tu es assuré d'avoir tes weekends de 4 jours pour toi, ta famille et tes projets. De plus, si tes programmes de vacances changent, tu peux toujours essayer de modifier tes dates de vacances.

Connaitre bien en avance tes jours de congés te permet de mieux anticiper et préparer ton absence

avec celui ou celle qui assurera ton intérim. Il est plus difficile en revanche de poser ses congés brusquement, surtout lorsque la charge de travail augmente ; tu te sens débordé(e), stressé(e) et contrarié(e) car tu auras du mal à obtenir ton repos tant désiré.

Chapitre 11

Comment s'organiser

Je suis constamment à la recherche de méthodes et d'outils me permettant de gagner du temps et d'être plus productif. Voyons ensemble comment je m'organise en espérant que cela t'inspire et te serve d'exemple.

11.1 La motivation

Tout commence ici. Tu peux avoir les outils de productivité, avoir lu les meilleurs livres au monde sur la productivité, ce qui t'emmène à passer à l'action même lorsque tu n'en as pas l'envie c'est ta motivation.

Un(e) employé(e) est motivé(e) au minimum pour des raisons vitales, pour ne pas dire, pour payer ses factures. Mais un problème subsiste : certes nous avons des charges à payer mais nous passons la moitié de notre vie au travail. Est-ce cela vivre ? Se lever, râler, aller au travail, rentrer fatigué(e) pour se plaindre encore ? Il est triste de constater que beaucoup de personnes vivent réellement de la sorte. Vue d'une autre façon, ils vivent finalement pour réaliser le rêve de quelqu'un d'autre ! Je pense que cela est majoritairement dû au fonctionnement du monde actuel et à nos systèmes scolaires qui s'intéressent principalement à nous apprendre à être tous pareils au même moment, c'est à dire, être bon en math, français, physique, sport, etc... Si tu échoues les jours d'examens,

tu ne vaux rien, on te fait reprendre une année entière de ta vie, sans tes ami(e)s, comme si on savait combien de temps il te reste sur cette terre. On ne nous apprend ni à vivre, ni à rechercher comment nous pouvons rendre ce monde meilleur.

Une fois que l'on prend conscience de cela, il vaut mieux se réveiller. La question importante est la suivante : quels sont tes rêves ? Ta réponse, qui peut changer avec le temps, est avant tout personnelle car il s'agit de ta vie et non de celle d'une autre personne. Il n'y a aucune règle et toi seul(e) décide de ce que tu veux faire de ta vie ; on meurt seul après tout.

Il est fort probable que tu n'es pas le temps, les moyens et les contacts nécessaires pour accomplir ces projets. Focalise toi sur un seul rêve pour au début et demande toi quelles étapes sont nécessaires pour y arriver. Rentre en contact avec une personne qui a déjà fait ce que tu souhaites entreprendre, elle t'aidera à trouver le bon chemin. Renseigne-toi auprès

de plusieurs personnes pour mieux juger de la pertinence des informations reçues.

L'objectif ici est de pouvoir répondre aux questions suivantes :

1. Pourquoi tu te réveilles le matin ?
2. Que peux-tu faire aujourd'hui pour avancer un peu plus vers ton rêve ?

Si tu as un emploi, demande toi en quoi ce dernier peut te faire avancer un peu plus vers ton rêve. Si par exemple tu es manager et que tu souhaites créer une entreprise, profite de ta position pour développer les qualités d'un excellent manager car cela te servira plus tard. Soudain, tu ne verras plus ton poste de la même manière ; tu chercheras à te documenter et te former pour devenir excellent(e). L'entreprise qui t'embauche est contente car tu performs bien et toi tu es content(e) car tu avances vers ton rêve sans avoir à quitter ton emploi de suite. Si ton rêve n'est pas du tout aligné avec ton poste, travaille dessus lorsque tu as du temps libre jusqu'au moment où

du décideras de quitter ton job. Si telle est ta volonté, il te faut bien t'y préparer en économisant et en réduisant tes charges par exemple. Avant d'arriver à cela, tu peux déjà accomplir beaucoup de choses pendant les heures et les jours où tu n'es pas à ton poste.

Pour ma part, c'est en répondant à cette question "quels sont tes rêves?" que ma vie a complètement changé. Lorsque tu feras de même, tu ne supporteras plus perdre ton temps car tu sais que cette ressource si précieuse qu'est le temps ne peut pas s'acheter, être transférée ni être récupérée. Enfin, il m'a fallu plus d'un an pour y répondre donc la patience est de rigueur. Si tu n'as pas de réponses pour le moment, trouve un sujet qui te passionne et devient meilleur dans cette discipline ; cela te mènera bien quelque part tout en devenant expert dans ce que tu aimes.

11.2 Le téléphone

J'ai commencé à utiliser les smartphones sur Android. Je n'ai jamais possédé d'iPhone ou équivalent Android car je trouve ces appareils trop fragiles pour investir un tel prix. J'utilise un Galaxy Prime Duos car j'ai besoin d'utiliser 2 cartes sim en même temps.

Les photos ne sont pas tops (heureusement que les filtres sont là!) et la mémoire du téléphone bien trop petite. L'espace de stockage interne est de 8Go mais le système Android en utilise une bonne partie. Cela devient contraignant car très rapidement, tu ne peux plus installer d'applications même si tu possèdes une carte mémoire de grande capacité.

A l'heure où j'écris ce livre, je préconise un téléphone Android ou iOS avec une mémoire interne d'au moins 16 Go pour être plus tranquille.

Pour une meilleure concentration, mon téléphone ne vibre et sonne que lors d'un appel. Je l'ai dit à mon entourage donc lorsque c'est urgent, il m'appelle

directement car je ne répondrai pas rapidement aux emails et messages.

Il est vrai que j'apporte peu de d'importance au téléphone que j'utilise. Néanmoins, je pense que mon prochain choix se portera sur un VMK, un Huawei ou Xiaomi qui offrent de très bons rapports qualité prix.

11.3 Les applications

Les applications mobiles peuvent te faire gagner beaucoup de temps ou le cas contraire, faire chuter ta productivité.

Je trouve Facebook excellent pour rester en contact avec ses connaissances. Leur service est tellement bon qu'on en devient addictive, ce qui pose un problème quand il s'agit d'être productif. J'en suis arrivé à désinstaller l'application et à utiliser le service que dans le navigateur web du téléphone (chrome). Tente cela pendant 3 jours pour apprécier l'impact sur ta

productivité.

J'utilise WhatsApp pour communiquer avec mon entourage. Pour être plus tranquille, j'ai également désactivé toutes les notifications, surtout ceux des groupes de discussion.

Je suis un adepte d'Instagram et Twitter (twitter.com/supm4n) que j'affectionne particulièrement.

Je gère mes emails avec Gmail (christ@azikaeros.org), Google Drive me sert à éditer un fichier simultanément avec plusieurs personnes et je stocke mes documents sur Dropbox. Je pense basculer un jour sur le service de stockage en ligne Hubic, géré par l'excellent OVH (non, je ne suis pas payé pour dire ça. Cette entreprise est juste incroyable).

Evernote est mon bloc note favori car il me permet de rédiger hors connexion sur l'ordinateur ou le téléphone, les notes se synchronisant automatiquement sur tous les supports (tablette, site web, ...)

une fois la connexion Internet rétablie. Quip.com, qui a été lancé après Evernote, semble également intéressant mais je ne l'ai pas testé. En entreprise, je prends plutôt mes notes avec One Note de Microsoft.

Je gère mon réseau professionnel avec LinkedIn que j'ai présenté dans le premier chapitre.

J'écoute la musique sur Spotify, Youtube et Soundcloud. Shazam me permet de reconnaître immédiatement les chansons que j'entends. Le son est un pouvoir que beaucoup d'entre nous sous-estiment ; il agit inconsciemment sur notre psychologie. En effet, une chanson ou un son peut te donner envie de danser, te faire sourire car elle te rappelle un moment particulier mais surtout, une chanson peut te motiver à réussir ! J'ai de nombreuses playlists mais celles que j'écoute le plus souvent sont Gospel, Sport (les musiques qui me motivent), Africa, Rap US et RnB.

J'apprécie également les bruits d'ambiance présents sur <https://www.noisli.com/> (bruit de café, pluie,

...) pour rester concentré, d'autant plus qu'ils auraient en effet positif sur la créativité.

11.4 Les appareils au quotidien

On est amené à manipuler un ordinateur pour utiliser des logiciels spécifiques. Le choix d'une machine doit donc se porter dans ce sens, sachant que la majorité des logiciels de bureaux professionnels sont disponibles sur Microsoft Windows. J'ai opté pour ma part pour un MacBook d'Apple car ils sont d'emblée bien adaptés à certains développements de logiciel. Côté sécurité, le système n'est pas plus robuste que Windows mais par chance, les virus sont développés principalement pour Windows qui détient près de 90% de part de marché au moment où j'écris ces mots. Cela signifie moins de maintenances donc un gain de temps non négligeable pour moi.

J'écoute la musique en longueur de journée, principalement les chansons qui m'aident à rester motivé. Devant répondre très souvent au téléphone, mon

choix s'est porté sur les écouteurs sans fils Optima NuForce BE6i. Une fois à la maison, l'enceinte Bose prend le relais.

Pour évaluer mon activité physique quotidienne et apprécier mon sommeil, j'ai opté pour le bracelet bluetooth Fitbit Charge HR qui mesure également ma fréquence cardiaque en temps réel. Je garde ainsi un oeil sur certains éléments de mon métabolisme que je trouve important.

11.5 La bureautique

Si tu travailles sur un ordinateur, tu te sers très probablement des logiciels de bureautique comme ceux de Microsoft à savoir, Word pour rédiger des documents, Excel pour dresser des feuilles de calcul ou PowerPoint pour réaliser des présentations. Sache que d'autres alternatives telles que Open Office existent et ne sont pas mauvaises du tout, en plus de son caractère gratuit et open source (n'importe qui peut prendre modifier le logiciel pour en créer un autre).

Beaucoup passent une bonne partie de leurs journées dans ses logiciels mais peut en tirent réellement profit. Supposons par exemple qu'il t'est demandé de suivre chaque jour les résultats financiers d'un produit. L'environnement est tel que tu dois dans un premier temps télécharger manuellement plusieurs fichiers Excel puis récupérer les chiffres te concernant pour enfin les inclure dans une présentation PowerPoint accompagnée de tes commentaires. Pour couronner le tout, cette présentation doit être faite tous les jours. Cet exemple n'est pas une plaisanterie car j'ai déjà eu à le faire et cela me prenait une à deux heures par jour, selon les interruptions que je subissais. Lorsque cette tâche est devenue un vrai fardeau, j'ai pris quelques heures pour me former à fin d'automatiser tout ce qui était possible d'automatiser. Au final, la présentation était maintenant prête en 15-20 minutes contre plus d'une heure auparavant.

Depuis que j'ai commencé à travailler, aussi bien en tant qu'ingénieur que manager marketing, j'ai eu

à traiter beaucoup de données pour faire des études, ressortir des tendances, etc.. Excel atteint très rapidement ses limites lorsqu'il s'agit de traiter des fichiers ayant plusieurs millions de lignes. Dans ce cas de figure, le traitement des données doit se faire dans une base de données comme par exemple Microsoft Access, logiciel très répandu en bureautique ou encore, Open Office Base, une alternative gratuite et libre (open source). Contrairement à Word qui est relativement simple à prendre en main, les logiciels de gestion de bases de données sont des outils nécessitant un minimum de formation pour être autonome. En somme, je ne peux que t'encourager à te former dans ces outils de permettant d'analyser des données comme MS Access, Open Office Base ou encore Pandas.

En ce qui concerne la gestion de projet, il te faut t'appuyer sur un logiciel te permettant de planifier tous tes projets et d'établir les liens entre les différentes tâches afin de connaître l'impact d'un retard sur l'ensemble du projet. Un outil de ce genre

s'appelle un diagramme de Gantt. Certains ont une préférence pour Microsoft Project mais jusqu'à lors, j'ai préféré utiliser le logiciel gratuit open source Gantt project que je trouve suffisamment complet pour mon usage.

Je prends constamment des notes pour libérer ma tête et travailler efficacement. J'y renseigne un certain nombre d'informations telles que :

1. La liste des tâches à suivre ou des personnes à relancer car j'attends leurs retours ;
2. La liste de tout ce que je dois faire dans la journée ;
3. Un journal mis à jour tout au long de la journée ;
4. Toute information que j'accède régulièrement (liens web, annuaire, etc. . .) ;
5. Les dates des évènements passés.

Les logiciels de bureautiques sont des outils formidables que tu dois absolument maîtriser. Utilisés convenablement, ils peuvent te faire gagner énormément de temps, surtout si tu as des rapports ou des

analyses à faire régulièrement. Après avoir investi le temps nécessaire pour te former, tu passeras la majeure partie de ton temps à prendre des décisions et non à faire des rapports. Tu gagneras ainsi en productivité tout en étant ultra proactif. Analyse donc toutes les tâches que tu dois faire et demande-toi comment tu peux les automatiser afin de mettre ton énergie sur ce qui nécessite réellement ta présence et ton attention.

11.6 La semaine type

Le premier jour de la semaine est généralement stressant. D'ailleurs, il paraît que le nombre de crises cardiaques est plus élevé les lundis. Le retour au travail après un week-end pas toujours reposant est souvent synonyme de stress, sachant toute la charge de travail qui nous attend.

Plusieurs facteurs extérieurs peuvent être responsables de ta montée de stress et d'une baisse de tes performances. Cependant, une excellente organisa-

tion te forcera à tout planifier. En faisant cela, tu maîtriseras ta réelle charge de travail. Tu sauras concrètement l'impact de l'ajout d'une nouvelle tâche dans ton planning. Cette connaissance est importante pour toi et ton manager car son rôle est de planifier les actions de son équipe en fonction de leurs charges de travail et des ressources à leur disposition.

Ce stress du lundi ne m'est pas inconnu. En plus de mes rapports journaliers que je faisais, je devais délivrer un rapport spécial les lundis. J'ai réduit considérablement mon stress du lundi lorsque j'ai automatisé la génération de tous mes rapports. Après avoir téléchargé manuellement toutes les données dont j'avais besoin, quelques clics suffisaient pour mettre tous mes rapports à jour. Je ne peux qu'évangéliser sur l'importance d'automatiser tout ce que l'on peut pour gagner en temps, réduire le stress et être plus performant.

11.6.1 Planifier la semaine

Ma semaine commence le dimanche soir avec de la bonne musique pour me motiver. Je m'intéresse aux objectifs de la semaine, aussi bien sur le plan professionnel que sur ce que je souhaite faire après le travail (lecture, formation, rédaction d'un chapitre du livre. . .). Il s'agit de définir l'action la plus importante en journée et en soirée. Définir qu'un seul objectif permet d'avancer vite car dans le cas contraire, tu mets ton énergie sur plusieurs choses et les actions les moins importantes t'empêchent de réaliser celles qui te feront le plus avancer. De plus, si tu atteins ton objectif plus tôt que prévu, tu peux très bien attaquer le suivant dans la même journée.

Après la planification, je prends ensuite un peu de temps pour cirer mes chaussures si nécessaire puis je prévois les vêtements je porterai le lendemain.

11.6.2 La journée type

Ayant le sommeil léger, je suis plutôt matinal et me réveille vers 6h le matin. Je démarre ma journée

en remerciant Dieu de m'avoir ouvert les yeux le matin. Après ma toilette, je prends mon petit déjeuner composé de céréales aux noix, noisettes et amandes. Je préfère les Golden grahams (céréales au goût de pomme) mais j'ai besoin de maximiser mon énergie donc j'essaie de faire attention à la charge glycémique de ce que je mange en semaine, surtout le matin. Je me rends ensuite au travail entre 7h30 et 8h en profitant de souhaiter les bons anniversaires du jour pendant le trajet.

Je consacre mes premières minutes au travail à planifier ma journée pour ressortir les actions les plus importantes du jour. Ce n'est qu'après cela que je traite mes emails tout en mettant à jour mon fichier de relances. Je termine cette session de courriels en recontactant les différentes personnes présentes dans le fichier des relances.

Je me concentre ensuite sur les différentes tâches de la journée. Malgré les différentes tentatives d'interruptions, j'essaie de ne pas basculer sur une autre

tâche même minime afin de terminer celle qui est en cours. Je m'aide d'un bloc note pour écrire tout ce qui me passe par la tête ou, ce que je dois regarder après avoir terminé ma tâche. Je marque une pause environ toutes les 1h30 et à l'heure du déjeuner, je privilégie le poisson car moins lourd à digérer.

11.6.3 Le soir

J'ai perdu l'habitude de regarder la TV depuis le lycée. Je partage mes soirées entre famille et développement personnel :

1. Lecture : j'essaie de lire un livre par mois ;
2. Formation : j'apprends ou j'essaie de perfectionner une discipline par mois ;
3. projets : je développe mes projets personnels.

Bien entendu, je ne touche pas à tout cela le même soir. Après la famille, mes projets passent en premier mais j'alterne entre chacune d'elles selon mes envies.

11.6.4 Le week-end

La fin de semaine est synonyme pour moi de repos, famille puis développement personnel. J'en profite pour rattraper le manque de sommeil cumulé pendant la semaine. Les matins, je planifie mes journées pour être sûre de réaliser tout ce que j'ai prévu. Enfin, le dimanche soir arrive ; moment pendant lequel j'analyse la semaine écoulée et planifie la suivante, le tout en musique.

Ces journées que j'ai décrit sont réelles. Comme tout le monde, je n'ai pas toujours la motivation de lire un livre après le travail, préférant passer ma soirée en famille, entre amis ou sur YouTube. Le plus important est que je me suis organisé pour faire ce que j'aime et ce qui me permet d'avancer vers mes rêves. Si tel est ton objectif, tu n'as pas le choix que de t'organiser pour créer le temps sans oublier les moments de famille, de repos et de divertissement. Ils ne sont pas optionnels mais indispensables pour ton équilibre et régénérer ta motivation.

La vie est complexe et notre monde hyper connecté et mondialisé qui nous submerge d'informations très souvent inutiles ne facilite pas les choses. Tu n'es peut-être pas né dans les conditions te permettant d'exceller à l'école ou d'avoir une enfance saine. Tu n'aimes peut-être pas ton travail actuel, du moins si tu as la chance d'en avoir un. Tu regrettes peut-être certains choix antérieurs qui ont changé ta vie à jamais. Si ton désir le plus profond est de changer ta vie, ton seul remède est d'être INTEGRE (+ Dieu pour les croyants...). Tu dois être intègre avec tes rêves c'est à dire réaliser tout ce qui est nécessaire pour avancer. Lorsque tu t'engages sur quelque chose, tu dois faire ce que tu as promis de réaliser, quelque soit ta motivation. Si tu es en retard, revois ton planning et préviens tous les concernés. Vois cela comme un jeu et donne toi juste une journée pendant laquelle tu seras totalement intègre. Lorsque ton nom sera synonyme d'intégrité, ta vie changera. Je n'y suis pas encore en ce qui me concerne mais j'y travaille corps et âme tous les jours. Ce n'est pas facile et cela demande beaucoup de travail, discipline

et des sacrifices. Il n'y a pas de raccourcis vers le succès et ce n'est que dans le dictionnaire qu'il vient avant le travail. C'est en multipliant tes contacts et tes expériences que tu avances vers des opportunités que tu n'as pas aujourd'hui. Cela n'arrivera pas du jour au lendemain mais une chose est sûre, le travail et l'intégrité paient toujours. La motivation n'est pas éternelle et nécessite d'être régénérée durant la journée. La musique est pour moi un élément essentiel pour recharger ma motivation dès que cela est nécessaire. Donc vas-y, fonce. Tu n'as pas besoin de permission, ce sont tes rêves et non ceux de tes parents, ni de ton professeur ou de tes amis. Ce ne sont pas leurs rêves donc ne t'attends pas à ce qu'ils te comprennent. N'écoute pas quelqu'un qui ne fait rien de sa vie. Travaille dur, cultive toi et reste intègre. Epanouis-toi et montre l'exemple par ta réussite, le monde en a énormément besoin.

Je te remercie d'avoir lu ce livre. Je serai ravi d'échanger avec toi par email à l'adresse christ@azika-eros.org (sans les espaces). Je t'invite à me

suivre sur Twitter <http://www.twitter.com/supm4n> et lire mon site web <http://christ.azika-eros.org> car j'y partage régulièrement tout ce que j'apprends et les leçons que je tire des mes expériences personnelles et professionnelles. Très bon courage pour tes futurs projets.



LIKE A BOSS



J'ai entrepris l'écriture de ce livre car je n'ai pas trouvé d'ouvrages s'adressant aux jeunes ambitieux désirant réussir professionnellement. Pourtant, des millions d'étudiants passent par cette étape de la vie tous les ans.

Je te souhaite donc une très bonne lecture en espérant lire tes critiques par email ou sur Twitter.

AZIKA-EROS Christ Michel

christ @ azika-eros.org

twitter.com/supm4n

<http://christ.azika-eros.org>

