

MARS 2014 | AVIS D'EXPERT

Florian GAGNARD | Directeur produits

Fanny PIEDERRIERE | Responsable Marketing

www.qualnet.fr

MANQUE DE TEMPS : ET SI ON TROUVAIT DES SOLUTIONS ?

Nouvelle tendance ou nouvelle maladie ? Le manque de temps est le mal des dernières décennies. Ce nouveau fléau ne se contente pas d'atteindre une seule catégorie d'individus, touche autant les salariés que les dirigeants, les grandes entreprises que les PME, l'industrie comme le tertiaire.

A force de l'entendre et de le subir, nous nous sommes posés une question simple et pourtant légitime : pourquoi court-on toujours après le temps ?

Premier constat : Deux métiers que l'on pourrait imaginer aux antipodes, le marketing et le développement de logiciel, rencontrent les mêmes problématiques. Notre analyse croisée des choses, nous a amené à parler d'une seule et même voix pour partager notre expérience.

Second constat : "Gagner du temps", ce n'est plus possible.

Nous avons toutefois décidé de ne pas nous arrêter pour si peu. Afin de combattre nos problématiques de temps, nous avons identifié que "gagner du temps" est considérablement moins utile que d'arrêter d'en perdre. C'est sur cette base que nous avons décliné des bonnes pratiques, puis des bonnes attitudes et enfin des bons outils. Nous l'avons testé et ça marche...

Pourquoi manque-t-on de temps ?

L'organisation ou plutôt la désorganisation : notre pire ennemi.

Un degré d'exigences toujours plus pressant, une instantanéité quasi permanente, la vie professionnelle est devenue en quelques années seulement, une épreuve d'endurance pour bon nombre d'entre nous.

Le constat est sans appel : le traitement de l'administratif réclame du temps. Mettre à jour, vérifier, valider et tracer les informations, autant d'actions qu'imposent aujourd'hui les exigences normatives. Peu importe la fonction ou le secteur d'activité, la gymnastique d'esprit finit par être

épuisante et s'avère extrêmement chronophage, surtout si son enchaînement souffre d'une organisation nébuleuse.

S'est associée à l'ère du digital, l'instantanéité. Tout va plus vite, c'est un fait. Et nous n'en sommes probablement encore qu'au début. L'information à peine obtenue doit être mise à disposition et visible par tout le monde sans délais. Plusieurs études ont récemment démontré qu'un client n'est disposé à attendre une réponse que 24h tout au plus ; 73% s'attendent à une réponse en temps réel quand il s'agit du grand public. L'immédiateté a ses avantages, c'est indéniable. Mais au détriment de nombreux paramètres.

Vous êtes-vous déjà interrogé sur le nombre de fois dans une seule et même journée, où vous avez dû mettre votre travail en pause pour répondre à une question, là, maintenant, tout de suite ? Et de combien de temps avez-vous pris pour vous reconcentrer sur ce que vous étiez en train de faire ? La réponse vous surprendra probablement.

En apparence, nous cherchons à clarifier ou à simplifier le quotidien, en réalité on en ajoute encore et encore...

Prenons l'exemple du comité de direction. Il est destiné à servir la performance de l'entreprise et à optimiser sa stratégie. Indispensable... effectivement. Son analyse repose sur une multitude de tableaux de bords à la préparation minutieuse et aux données issues de sources diverses et fastidieuses à recueillir.

Démocratisation des smartphones oblige, nous sommes, pour beaucoup d'entre nous, friands des nouvelles applications. Avez-vous pourtant remarqué après quelques utilisations que nous les abandonnons ?

Pour l'anecdote, lors de notre analyse, nous avons abordé la vie hors de l'entreprise. Nous nous sommes alors aperçus que nous avons vécu la même expérience avec l'application qui gère la liste de courses : Faire des courses avec, dans une main le chariot, dans l'autre un smartphone, la scannette (qui elle aussi est censée vous faire gagner du temps), tenter d'attraper le produit, le scanner, le mettre dans votre chariot et enfin, le rayer de l'application "liste de courses" sur le téléphone qui s'est remis en veille entre temps.

Inutile de continuer les acrobaties: nous n'avons pas trouvé le fameux "gain" de temps. Dans la vie professionnelle, c'est la même chose. Avoir une multitude de solutions logicielles qui font toutes gagner du temps, nous contraint à jongler entre trop d'interfaces ce qui se retrouve plus néfaste que bénéfique.

Adopter un découpage de bon sens pour des processus efficaces.

Une des bonnes pratiques en entreprise est de commencer par éviter les logiciels voulant tout faire. C'est utopique de penser qu'un processus entier peut être géré sans faille, à 100%, par un seul outil. Il est plus sage et accessoirement moins coûteux, d'optimiser les 80% du dit processus grâce à une application qui gère les demandes, les flux courants et les to-do list. Concernant les 20% restants, des logiciels totalement liés au métier et connaissant parfaitement les contraintes et les règles mèneront à la perfection la mission à laquelle ils sont voués.

Prenons l'exemple d'un processus n'émanant ni du marketing, ni du développement : la gestion de congés. Les 80% correspondent dans ce cas à la création de la demande, le formulaire, le nombre de jours, la validation des parties prenantes, l'envoi de courriels, la traçabilité et l'historique de toutes ces opérations. Les derniers 20% consistent à les enregistrer et à les analyser dans un logiciel qui saura calculer cela en prenant en compte les contraintes "métiers" (l'ancienneté, statut, convention collective, réglementation,...).

L'objectif d'un tel découpage est multiple. En effet, le logiciel dédié aux 80% pourra aisément être réutilisé autant de fois que nécessaire pour tous les processus, puisqu'il n'aura jamais à se "soucier" des particularités de chaque métiers. En revanche, il garantira une homogénéité dans l'interface utilisateur, dans l'ergonomie globale, à toute personne dans l'entreprise amenée à intervenir dans un flux d'informations.

Le logiciel pilotant les 20% restants, restera dédié à des utilisateurs ayant les compétences et les connaissances pour administrer un tel outil, traitant et analysant les résultats de calculs complexes propres à chaque processus. Ces collaborateurs n'auront pas à se préoccuper de l'envoi ou non de courriels, de la traçabilité des demandes ou encore des diverses validations hiérarchiques.

Enfin, grâce à un tel découpage, il n'y a pas d'analyse à faire, de temps à passer, de cahiers des charges à rédiger puis chiffrer, ni pour l'un ou ni pour l'autre des outils, pour tenter désespérément de faire déborder leurs spectres fonctionnels. Concrètement, il s'agit d'arrêter de perdre du temps et de monopoliser des ressources afin de transformer des outils en ce pour quoi ils ne sont pas faits à l'origine.

S'affranchir des éléments parasites.

Directement inspirée de l'agilité, une méthode simple de communication et de priorisation permet de gagner un temps précieux : le tableau blanc et les post-it. A condition encore une fois, de l'utiliser correctement. Voici donc quelques conseils que nous avons appliqués chez nous, en développement et en marketing...

Décider !

Lorsque l'on souhaite s'organiser, il faut accepter de se forcer un peu. Ce n'est pas un tableau blanc et des petits papiers de couleurs qui vont soudainement révolutionner votre méthode de travail. Il faut admettre qu'il peut y avoir dans la journée un moment qui ne va pas être organisé.

Différencier traçabilité et communication

La traçabilité n'est pas le fort du post-it. En revanche c'est probablement devenu l'un des meilleurs moyens de communication dans les entreprises.

Nous avons naturellement opté pour un système de communication et de priorisation à base de post-it. Cette méthodologie très inspirée a largement fait ses preuves, alors pourquoi la repenser ?

| Des étapes simples : à faire, en cours, à valider, terminé.

| Des informations succinctes : sur un post-it, il faut être synthétique !

| Des priorités rapide à coter: 1 = facile, 2 = normal, 3 = difficile

Inutile de surcharger les cotations ou les étapes : l'organisation ne se fait plus au niveau individuel mais au niveau de l'équipe. Avec des critères souples et universels, la responsabilisation est immédiate et la motivation bien plus instinctive. Et les résultats apparaissent bien vite.

Remettre chaque chose à sa place permet sans conteste de ne plus dilapider son temps, et le bénéfice ne s'arrête pas là : Diminution du stress, identification immédiate du travail accompli, amélioration de la productivité, gain en communication interservices...

Arrêtons de vouloir gagner du temps avec l'informatique. Par le passé, cette technologie nous a permis d'en gagner en optimisant massivement les tâches quotidiennes. Désormais, prenons le temps d'apprendre à l'utiliser correctement, capitalisons sur ce que les outils numériques savent faire de bien, avant de vouloir déjà les améliorer... pour finalement se retrouver à courir après eux!

Fanny PIEDERRIERE | Responsable Marketing

Florian GAGNARD | Directeur Produits