

4.4

PRIORISER SES TÂCHES

- **Public concerné** : Hiérarchie, personnel.
- **Objectif** : Etablir des priorités dans les tâches quotidiennes.
- **Axe de prévention primaire** : Multitâche et gestion des compétences.

Le sentiment de surcharge peut être associé à la difficulté de prioriser ses tâches au quotidien, pour peu bien sûr qu'il y ait assez de ressources effectives pour réaliser le travail. Cette fiche propose un outil de priorisation simple, qui peut être utilisé individuellement ou pour toute une équipe de travail : la matrice d'Eisenhower.

01. CONSTRUIRE SA MATRICE D'EISENHOWER

La matrice d'Eisenhower est basée sur deux dimensions des tâches à effectuer :

➤ **Le degré d'urgence** : Cette tâche doit-elle être effectuée immédiatement ou peut-elle être reportée à plus tard ? Cette dimension s'évalue au regard des conséquences possibles si la tâche n'est pas effectuée rapidement.

➤ **Le degré d'importance** : Est-ce important que ce soit moi (notamment au regard de ma description de fonction) qui réalise cette tâche ou peut-elle être effectuée par une autre personne ?

Attention, la matrice Eisenhower présuppose que la délégation soit possible. Il est donc essentiel d'une part, de bien clarifier les rôles et fonction de chaque personne et d'autre part, d'échanger en équipe sur les niveaux de délégation possibles, notamment entre pairs.

Chaque tâche est évaluée selon ces deux critères, ce qui génère quatre quadrants de la matrice :

➤ **Ce qui est à la fois urgent et important** : il s'agit de tâches à faire soi-même et de suite,

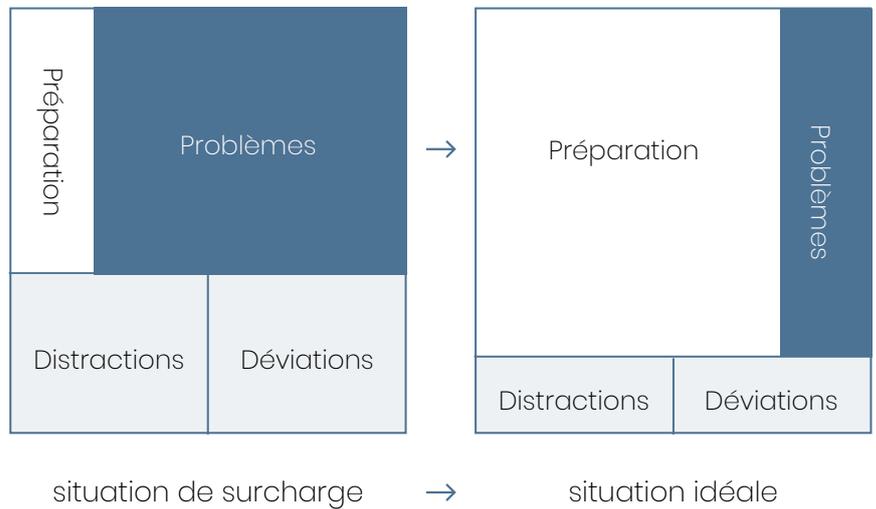
➤ **Ce qui est important mais peu urgent** : la tâche est à planifier ET à faire (un peu) plus tard,

➤ **Ce qui est peu important et non urgent** : la tâche peut être ignorée, éliminée ou éventuellement déléguée,

➤ **Ce qui est urgent mais peu important** par rapport aux priorités définies dans ma fonction (là où j'ai de la valeur ajoutée) : la tâche devrait être déléguée

→ Degré d'urgence ↓ Degré d'importance	Peu urgent	Urgent
Important	A faire plus tard = PRÉPARATION	Action immédiate = PROBLÈMES
Peu important	Ignorer, éliminer ou déléguer = DISTRACTIONS	Déléguer = DÉVIATIONS

Un sentiment de surcharge peut provenir par exemple d'un agenda réparti entre de très nombreux problèmes, de nombreuses distractions et déviations, et peu de préparation. Cela engendre une part importante du temps de travail passé à gérer les urgences, au détriment de la réflexion prospective et la préparation, et génère le sentiment de tout traiter dans l'urgence.



La situation idéale de travail est composée au contraire d'une majorité de tâches de préparation, de quelques problèmes et d'un nombre raisonnable de distractions et de déviations.

La personne peut se rapprocher de cette situation en trois temps :

1. Identifier les distractions qui peuvent être éliminées ou ignorées ;
2. Discuter avec sa hiérarchie pour trouver ensemble des solutions qui privilégient la délégation des tâches non importantes (distractions et déviations) ;
3. Ces deux premières étapes permettent de gagner du temps, qui peut ensuite être consacré à la préparation des tâches. Une meilleure préparation réduira alors le nombre de problèmes urgents à traiter dans l'urgence.

02. CHECK-LIST DE QUESTIONS POUR CONSTRUIRE SA MATRICE D'EISENHOWER

▾ Pour définir le degré d'urgence

- Quelle est l'échéance à rencontrer (date de livraison) ?
- Est-elle négociable ?
- Quel est le risque si ce délai n'est pas respecté ?
- Quelle charge de travail cela représente-t-il (durée des tâches) ?
- Quelles ressources faut-il mobiliser et quand sont-elles disponibles (délais à prévoir) ?
- Quelle est votre disponibilité réelle compte-tenu de votre charge de travail actuelle ?
- Quelle marge de sécurité faut-il se garder pour les imprévus et urgences ?

▾ Pour définir le degré d'importance

- Qui demande ?
- Est-ce vraiment essentiel, nécessaire, cela doit-il être fait ?
- Est-ce important par rapport à ma fonction, mes responsabilités ?
- Quelles sont les conséquences ou les impacts de ne pas le faire ?
- Quelles est la contribution à l'atteinte des objectifs de la semaine, du mois, du trimestre... ?
- Quelle est la valeur ajoutée ?