

Gérer les imprévus

Objectif

- Apprendre à anticiper les imprévus.
- Changer le regard que vous pourriez porter sur eux.

Introduction

Une chose est sûre : vous devrez toujours faire face à des imprévus. Ils sont indissociables de tout quotidien professionnel. Or, réagir à chaque imprévu vous demande bien plus d'énergie que si vous réussissez à les gérer et les anticiper, et surtout, cela engendre bien plus de stress. Gérer des imprévus, c'est donc les prendre en compte en amont du moment où ils surviennent pour limiter leur impact négatif.

Le saviez-vous ?

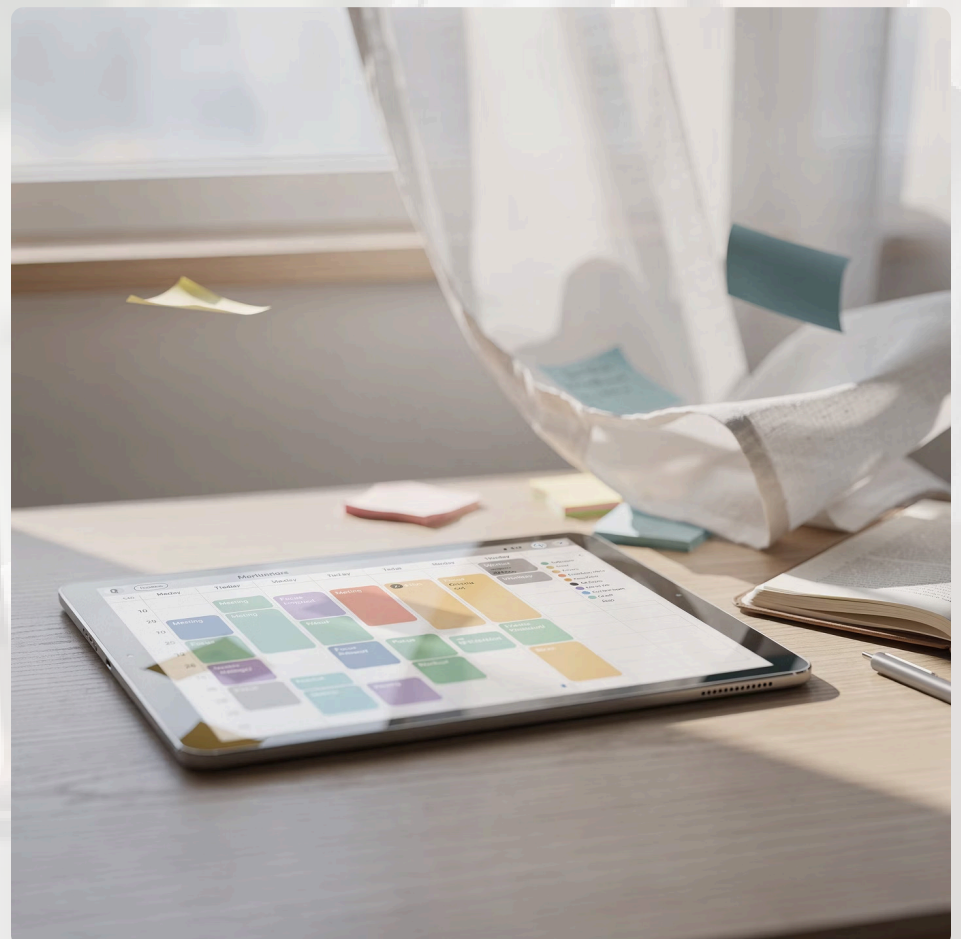
Les imprévus peuvent aussi être à l'origine d'une nouvelle organisation, de nouvelles opportunités, d'un changement de priorités, de nouveaux échanges, de nouvelles rencontres... Ils dynamisent notre quotidien !

Prévoyez et anticipez les imprévus

Réservez-leur du temps

La première étape pour gérer vos imprévus va être de remodeler votre agenda pour intégrer ces tâches inattendues. Actuellement, combien de temps par semaine vous occupez-vous des imprévus ? Estimez ce temps et reportez-le sur chaque jour de votre semaine.

Par exemple, créez dans votre agenda une tâche "imprévus". Vous pouvez même en préciser la nature (ex. Gérer les problèmes survenus pendant le week-end). Ainsi, une tâche imprévue devient une tâche comme une autre, sans l'urgence qui y est classiquement associée.



Ciblez les imprévus prioritaires

Lorsqu'un imprévu se présente :

- Est-il risqué de ne pas le traiter dans l'instant ? Comparez cet impact à celui de ne pas finir ce que vous êtes en train de faire.
- Est-ce votre rôle de le traiter ?

Attention à ne pas endosser les problèmes des autres.

Même si vous vous sentez a priori compétent, cherchez qui pourrait traiter cet imprévu plus efficacement que vous ou vous aider à le traiter. Enfin, explorez vos marges de manœuvre : report de délai, moyens mis en œuvre...

Reconsidérer et gérer efficacement

Anticipez les imprévus en provenance de vos collègues

Parfois, l'imprévu vient de vos collègues, quand vous devez relire un dossier qui doit être rendu dans l'après-midi par exemple.

Discutez avec eux : ils n'ont pas forcément réfléchi à votre charge de travail avant de vous soumettre le problème.

Reconsidérez les imprévus

Pour vivre plus sereinement un évènement, rien de mieux que de le reconsidérer : les imprévus font partie de votre mission et soulignent les opportunités d'amélioration des processus de travail de votre équipe ou de votre quotidien ! Prenez le temps d'analyser chaque imprévu, surtout s'il vous stresse : quelles compétences vous a-t-il permis de mettre en œuvre ? Comment l'avez-vous géré ? Comment pourriez-vous limiter son occurrence ?

Conclusion

Anticiper vos imprévus vous permet d'être plus serein et davantage en phase avec vos priorités. Aussi, sachez dire "non" à ce qui ne vous concerne pas, même si votre "budget imprévu" n'est pas consommé !

Points à retenir

- Planifier un temps dédié à la gestion des imprévus permet de les anticiper.
- Face à l'imprévu demandez-vous : est-ce urgent ? Important ? Est-ce mon rôle ? Puis-je être aidé ?
- Échanger avec ses collègues permet de réduire les imprévus.

Pour aller plus loin ...

- La matrice urgent/important
- Lâcher du lest

Découvrez d'autres astuces pour gérer les imprévus sur le blog [Efficacité au travail !](#)

Littérature à exploiter :

<http://espe-rtd-reflexpro.u-ga.fr/docs/sciedu-general/fr/latest/imprevu.html>