

## 9- Rappel > Préconisations Annexes

### 1- Rappel > Valider vos hypothèses et vos suppositions !

Vous avez certainement vécu une situation problématique, catastrophique, ou même dramatique sur vous ou autour de vous où les principaux protagonistes arrivent avec une explication de type :

- « Je ne pensais pas du tout que... »
- « Je n'aurai jamais cru que... »
- « J'étais persuadé que... »
- « Je n'imaginais pas que... »
- Etc.

Ne « croyez » pas, ne « supposez » pas, ne « pensez » pas, n' « imaginez » pas...Soyez sûrs de vous systématiquement.

Pas la peine de vous faire piéger par des hypothèses ou des suppositions qui peuvent s'avérer FAUSSES.

Il y a des cas où on ne peut pas faire autrement que supposer parceque ça coûte trop de temps de vérifier.

Mais il y a beaucoup de cas (très nombreux) où on ne peut pas et où on ne doit pas s'en passer parceque les conséquences peuvent être graves.

Une simple vérification de votre hypothèse au début de votre process peut vous éviter de faire des erreurs dont le prix peut s'avérer parfois exorbitant.

C'est vrai et utile au boulot mais également dans votre vie privée et dans la vie de tous les jours.

Vous traversez la rue sur un passage piétons. Vous voyez une voiture arriver vers vous. Vous « pensez » que le conducteur vous voit, et vous « êtes persuadé » qu'il va freiner et s'arrêter... Mais malheureusement votre hypothèse est fausse...et il vous écrase ! Direction au mieux l'hôpital ! Le conducteur avait un faux jour avec le coucher du soleil, et il ne vous a pas du tout vu...ou bien le conducteur vous a vu mais ses freins ont lâché et il a beau essayé il n'a pas pu s'arrêter ni vous éviter !

Entraînez vous à reconnaître vos hypothèses et à les juger AVANT de les intégrer dans votre réflexion. Posez vous la question : Est ce que ce que je suppose est vrai ou pas.

Plus généralement, si tu choisis de mauvaises hypothèses alors même avec un excellent raisonnement tu auras une mauvaise décision automatiquement et donc des conséquences.

Par contre, si tu choisis de bonnes hypothèses, il te faut aussi un excellent raisonnement pour avoir une bonne décision.

A bon entendeur...

### 2- Rappel > Ne laisser pas les autres courir derrière vous ! Donner systématiquement le status sous 1H maximum !!!!

Faites aux autres ce que vous voulez qu'on vous fasse....

C'est à vous de tenir informée vos collègues systématiquement de votre avancement et de vos difficultés (s'il y en a). Pas le contraire.

Ce n'est même pas une question de travail. C'est une question de simple respect mutuel.

Personne n'aime courir derrière l'information, et je suppose que c'est le cas de chacun de nous.  
Les autres c'est pareil.

Si nos collègues nous posent une question, c'est qu'ils ont besoin de nous et que le traitement de leur tâche est suspendu tant qu'ils n'ont pas de réponse de notre part.

On travaille tous ensemble pour un même objectif. Sans le travail des uns les autres sont totalement bloqués et vice-versa.

Si l'un de nous a demandé quelque chose ou a besoin de quelque chose, c'est tout à fait normal qu'il en soit tenu informé quelques soient les circonstances sans qu'il ait à courir derrière nous et derrière l'information.

En dehors du temps perdu, de la dégradation de notre productivité, de l'agacement, et de l'énervement que cela procure, cela peut impacter les rapports entre personnes et c'est en fait le plus grave qu'il faut absolument éviter.

Penser à ça et corriger si nécessaire pour ne pas en arriver là.

Dès que vous avez un petit souci, informez vos vis-à-vis.  
Ils sauront non seulement que vous ne les avez pas oubliés, que vous êtes en train de traiter, mais qu'éventuellement ils savent qui peut t'aider à trouver une solution ou à contourner l'obstacle. Donc c'est tout positif pour tout le monde.

C'est pour le bien de chacun et de tous.

### **3- Rappel > Soyez Actif. Ne soyez pas Passif. Soyez Moteur !!!**

La réactivité exigée par nos métiers et nos Clients est de 4 Heures pour toutes les tâches ayant un lien avec nos Clients, nos Partenaires, ou nos Fournisseurs.

Pensez qu'entre la demande de notre Client et la réponse qu'on doit à nos vis à vis, il y a au moins 3 de vos collègues qui interviennent dans la boucle. Ne gardez pas les 4H pour vous ! Répondez le plus vite possible et au grand maximum dans l'heure, à défaut pour leur dire que vous n'avez pas encore de réponse à leur fournir tout de suite.

Donnez leur le nouveau délai. Ne les laissez pas bloqués par absence de réponse de votre part. Non seulement vous les bloquez mais vous bouffez leur temps et leur énergie en les obligeant à revenir vers vous et vous relancer.

N'attendez jamais une réponse de quelqu'un ou de quelque part.

Si une réponse est supposée arriver dans 15', rappelez votre interlocuteur à la 16' pour le lui redemander.

Malheureusement, certains sont habitués au fait de ne traiter que ce qui paraît important pour l'autre.  
Donc insistez, réinsistez, et informez tous vos vis-à-vis.

Si vous n'insistez pas, votre interlocuteur pense (et il a tort de penser) que ce n'est pas important pour vous ou pire que vous n'en avez même plus besoin.

Si vous êtes au restaurant et que vous demandez au serveur de vous ramener du pain, sachant que le serveur doit s'occuper de 10 tables de 6 personnes en même temps, vous avez de très fortes chances qu'il vous oublie ou que votre plat s'est totalement refroidi entre temps, si vous n'insistez pas tout de suite auprès de lui ou auprès d'un autre serveur ou même auprès de leur chef.