

La fausse urgence

— 3 protocoles pour reprendre la main

Une date limite, même artificielle, tire ton attention plus fort que ce qui compte. Ce biais a été mesuré, et il a un nom : **l'effet de simple urgence**.

Dans l'expérience, on propose deux tâches. L'une rapporte moins, mais elle expire dans quelques minutes. L'autre rapporte plus, et elle reste ouverte.

L'effet est plus marqué chez les gens qui se perçoivent comme occupés. Plus tu te sens débordé, plus l'urgence te prend. Ce n'est pas un défaut de caractère.

Traiter les messages, débloquer des collègues, rassurer un client : c'est du vrai travail, c'est même le métier. La question, c'est la place qui reste pour le dossier qui décide des six prochains mois.

QUI CHOISIT LA TÂCHE QUI RAPPORTE LE MOINS ?

1 sur 7

sans contrainte de temps



1 sur 3

avec contrainte de temps



À peu près un participant sur sept, puis un sur trois. Zhu, Yang et Hsee, « The Mere Urgency Effect », *Journal of Consumer Research*, 2018.

Pour chaque protocole :

Nommer

Observer une semaine

Essayer

1 La question du soir

Chaque soir, prends 30 secondes, pas plus.

« *Qu'est-ce qui a avancé aujourd'hui que je serai content d'avoir fait dans six mois ?* »

Ce n'est pas « qu'est-ce que j'ai fait ». C'est ce qui a avancé, à l'horizon de six mois. Tu juges ta journée à six mois, pas à ce soir.

Pourquoi ça aide : quand les chercheurs affichent le gain des deux tâches avant le choix, l'effet diminue. Les gens reprennent celle qui rapporte. La question ne sert pas à te noter : elle rend le gain visible.

Si tu as une réponse, regarde ce qui l'a rendue possible, et protège-le. Si ta réponse est « rien » plusieurs soirs de suite, ne conclus pas trop vite : ton attention part peut-être vers ce qui expire, ou ta charge ne laisse plus de place (voir la fin de la fiche).

NOMMER

Ma réponse ce soir

OBSERVER UNE SEMAINE

Une ligne par soir

LUN	MAR	MER	JEU	VEN

ESSAYER

Ce que je protège demain pour que ça avance

2 Le bloc protégé

L'important ne gagnera pas s'il attend un trou dans ta journée. Il faut lui donner une place à l'avance.

- Pose un bloc dans l'agenda, le matin de préférence, comme un rendez-vous qu'on ne déplace pas.
- Choisis une seule tâche, la veille.
- Si 90 minutes te paraissent impossibles, commence à 30. Un bloc de 30 minutes tenu trois fois vaut mieux qu'un bloc de 90 minutes jamais posé.
- Pendant le bloc : porte fermée, notifications coupées, téléphone hors de la pièce.

Ton équipe a besoin de toi ? Ça s'organise, en trois points :

- 1 Tu désignes quelqu'un qui prend les appels pendant ton bloc.
- 2 Vous vous mettez d'accord sur ce qui est vraiment urgent : deux ou trois cas précis, pas une catégorie floue.
- 3 Tu dis par quel canal on te joint dans ces cas-là. Un seul.

Ensuite, une phrase suffit : « Je suis joignable à partir de 10 h 30. » Ce n'est pas une justification, c'est une information.

NOMMER

La tâche · qui prend les appels · les 2 ou 3 cas vraiment urgents · le canal

OBSERVER UNE SEMAINE

Bloc tenu ? Ce qui l'a coupé

LUN	MAR	MER	JEU	VEN
-----	-----	-----	-----	-----

ESSAYER

Mon premier bloc : le jour, l'heure de début et de fin

3 Le tri à la source

Arrête de trier les urgences une par une, et regarde d'où elles arrivent. Liste tes cinq sources d'interruption principales : les canaux, les personnes, les alertes. Pour chacune, pose une question :

« Si je réponds dans 3 heures au lieu de 3 minutes, qu'est-ce qui se passe vraiment ? »

Dans certains métiers (dépannage, service client), une source doit rester ouverte : garde-la, et regroupe les autres.

Tu ne fermes pas la source : tu choisis quand tu l'ouvres, deux ou trois fois par jour, à des heures annoncées. **Tu ne réponds pas moins, tu réponds groupé.**

Au début, ça démange. Tu vas peut-être culpabiliser les premiers jours, et rien ne dit que ça passe vite. Observe ce qui change.

NOMMER

la source

OBSERVER

si je réponds dans 3 h, que se passe-t-il ?

ESSAYER

quand je l'ouvre

1

2

3

4

5

SI TA CHARGE RESTE IMPOSSIBLE

Si tu découvres que ta charge est réellement impossible, même bien triée, ce n'est pas un protocole qu'il te faut. C'est une conversation avec ta hiérarchie.

Et ça, ça demande aussi du courage.

UNE SEULE CHOSE À ESSAYER DEMAIN

Pose un bloc dans ton agenda (30 minutes suffisent) et choisis la tâche ce soir. Regarde ce que ça donne sur une semaine.

Ce sont des pistes à essayer puis à observer, pas une promesse de résultat.