

# Gérer l'urgence. Chefs d'entreprise à bonne école

Apprend-on à gérer le stress et l'urgence en entreprise ? Pas suffisamment, selon le réseau **Entreprendre en Bretagne** qui conviait, hier, ses chefs d'entreprise au centre de simulation aux situations urgentes.

*Petite séance de massage cardiaque et d'utilisation d'un défibrillateur dans le monde de l'urgence médicale.*



Comment fait-on pour évacuer la pression qui augmente comme dans une cocotte-minute au sein de son entreprise ? Commencer par évaluer le plus précisément possible la situation et les besoins. « Bien distinguer ce qui est important de ce qui est urgent », commente Gilbert Jaffrelot, le directeur du réseau **Entreprendre en Bretagne**. « Prendre le temps de bien comprendre la situation avant de lancer toutes les énergies pour tenter de résoudre le problème », appuie le vice-président, Robert Laurent. « En veillant bien à scinder le stress dû à l'urgence d'une situation ou d'une accumulation d'une charge de travail et l'an-

goisse qui provient d'un malaise plus profond, parfois accumulé en dehors de l'entreprise », précise le conseil en stratégie Jacques Arnol-Stephan.

## **Dialoguer, débriefer**

Comment une équipe est amenée à travailler et à résoudre un problème dans une situation urgente, le plus souvent pas prévue ? Le centre brestois de simulation en santé, situé à la fac de médecine, évolue à la pointe de ces questions de pluridisciplinarité et d'échanges dans le traitement de l'urgence. Les variables du comportement et du ressenti individuels entrent aussi en ligne de compte dans le traitement

d'une situation urgente.

« Ces simulations préparent les équipes médicales à travailler ensemble autour d'un même objectif », explique Morgan Jaffrelot, urgentiste et directeur du centre de simulation.

Au final, la problématique hospitalière ne semble pas très éloignée de celle de l'entreprise, lorsqu'il faut faire cohabiter différents services ayant chacun leurs approches et leurs compétences dans une situation de crise. Le débriefing reste une notion essentielle qui apporte beaucoup dans la compréhension de la situation, son traitement, la solidarité et l'implication générale qu'il suscite.

## **Se faire épauler**

« Il faut échanger, dialoguer et ne pas hésiter à se faire épauler soit par un autre chef d'entreprise (la raison d'être du réseau qui accompagne 200 nouveaux entrepreneurs pendant deux ans), soit par un spécialiste spécifique de l'entreprise qui apportera son œil et son analyse distanciés », appuie Gilbert Jaffrelot. Savoir gérer ces situations de surchauffe au sein de sa toute nouvelle entreprise revêt souvent des enjeux essentiels pour sa survie.

## **> Contact**

Courriel, [ahampton@reseau-entreprendre.org](mailto:ahampton@reseau-entreprendre.org)