

## Que faire dans une situation d'urgence

### Conseils pour exercer un leadership efficace en situation de crise



**Richard  
MARTIN**  
www.alcera.ca

*Pour effectuer un leadership efficace en situation de crise il est essentiel de comprendre comment l'être humain réagit en situation de grand stress. Il est entendu que toute menace contre l'intégrité de la personne peut mener à une réaction de stress. Le stress résulte du déséquilibre physiologique du corps humain lorsqu'il perçoit une menace pour son intégrité.*

Ainsi, la majorité des gens, lorsque confrontée à un danger, se voit choisir par instinct entre le combat et la fuite. Dans la plupart des situations d'urgence, les personnes fuiront ou seront pris de panique, mais il y a une minorité de gens qui deviendront agressifs et d'autres encore qui deviendront extrêmement passifs et sombreront même dans la dépression. Toutes ses réactions de stress peuvent aussi s'appliquer aux chefs qui sont confrontés à ces dangers.

Dans tous les cas, il y a risque que les personnes deviennent un fardeau pour l'organisation. Le chef doit être aux aguets pour tout signe d'épuisement moral et physique et prendre des mesures palliatives. Il doit aussi reconnaître qu'il n'est pas lui-même en mesure d'agir de façon continue sans repos et sans nourriture. Il

doit aussi être conscient que son état de stress peut l'amener à réagir de façon inattendue.

#### Que faire dans une situation d'urgence ou de crise

Voici quelques méthodes qu'un chef peut utiliser afin de parer à l'incertitude et au stress qui prévalent dans les situations d'urgence et de crise :

1. Prendre la situation en main. Les subordonnés, les citoyens, les collègues et tout autre personne affectée par la situation seront plus aptes à vous suivre si vous êtes confiants et démontrez votre habilité à demeurer calme et objectif. Qui plus est, le fait de prendre la situation en main vous aidera aussi à parer à votre propre état de stress.

2. Avouer que la situation est grave. Que ce soit avant, pendant ou même après une crise, il est essentiel que les personnes qui ont l'autorité et la responsabilité d'agir en tant que chef soient objectives. En termes précis, il est important de reconnaître que la situation est critique et de communiquer ce constat de la façon la plus honnête possible.

3. Confirmer avant d'agir. Si le dicton veut qu'il soit mieux d'agir que demeurer dans l'indécision, il reste tout de même important de tenter au moins de comprendre la situation et de confirmer les dires et les rumeurs avant de passer à l'action. Par la suite, il faut agir de façon appropriée et mesurée. Ceci prend une importance démesurée lors des sinistres majeurs ou les



crises d'ordre public.

4. Planifier à l'avance. Rien ne contribue plus à la capacité d'agir de façon appropriée et avec célérité que le fait d'avoir planifié d'avance. Cette croyance, démontrée à maintes et maintes reprises dans la pratique, sousentend toute l'approche visant à gérer et à se préparer adéquatement pour les situations d'urgence, les sinistres majeurs et les autres formes de crise.

5. Prenez soin de vous-même et de vos subordonnés. Il n'y a rien de pire pour miner la confiance et le respect de ceux qui sont à votre charge que d'apparaître devant eux en aillant l'air d'un naufragé. Par ailleurs, si vous vous occuper d'eux et que vous fassiez des sacrifices personnels pour le bien du groupe, vous serez respectés par tous.

6. Veillez au moral et à la cohésion du groupe. Le succès en situations d'urgence provient de la capacité d'intervenir de façon raisonnée et soutenue pour le bien de tous. Le moral, c'est la capacité qu'a un groupe ou un individu de persévérer face aux obstacles et aux difficultés. La cohésion permet à un groupe de fonctionner dans des situations de grande difficulté et de crise. Dans les deux cas, ce sont les atouts les plus précieux du groupe. Il faut tout faire pour les sauvegarder et les maintenir.

Richard Martin est président et fondateur d'Alcera Conseil de gestion. Il aide les individus et les organisations à exceller face au changement, au risque et à l'incertitude. ■

# ENEZ VOIR NOTRE SUPER VENTE SPECTACULAIRE

**CHAISE VISITEURS**

**29.99\$**

**RÉG.: 49.99\$**  
109779-00

**COPIEUR AR-168S**

**999.00\$**

**RÉG.: 1998.00\$**  
106683-00

**LECTEUR MP3 1GO**

**59.00\$**

**RÉG.: 79.00\$**  
044195-00

## ET BEAUCOUP D'AUTRES

**B** LIBRAIRIES  
**BOYER**  
LTEE

10, rue Nicholson, Valleyfield (Québec) J6T 4M2  
Tél.: 450.373.6211 • Fax: 450.373.2551  
Courriel: libboyer@librairiesboyer.qc.ca  
site: <http://www.librairiesboyer.qc.ca>

301811