



Quand l'urgence tue l'urgence

✦
Patrick
Collignon
BUSINESS COACHING



Le Monde.fr PSYCHOLOGIES

LE FIGARO

TOP Santé

RTL

france bleu

Europe 1

Activité de classement...

- 1. Un rapport urgent.**
- 2. Un taxi pour la gare qui n'arrive pas.**
- 3. Un blessé en urgence absolue.**
- 4. Une demande pressante d'un verre d'eau pour un patient.**
- 5. Un poignet foulé envoyé aux urgences.**
- 6. Un rendez-vous urgent (chaufferie).**
- 7. Votre conjoint qui attend une réponse.**



Services d'urgence

Adaptés pour répondre aux crises

A photograph showing several emergency responders in high-visibility vests and helmets working on a person lying on a stretcher. They are positioned around a red car, and a medical kit is visible on the ground. The scene is outdoors on a paved surface.

Une question de temps

Unité de mesure de la vie humaine...
(ralentissement en cas de danger).

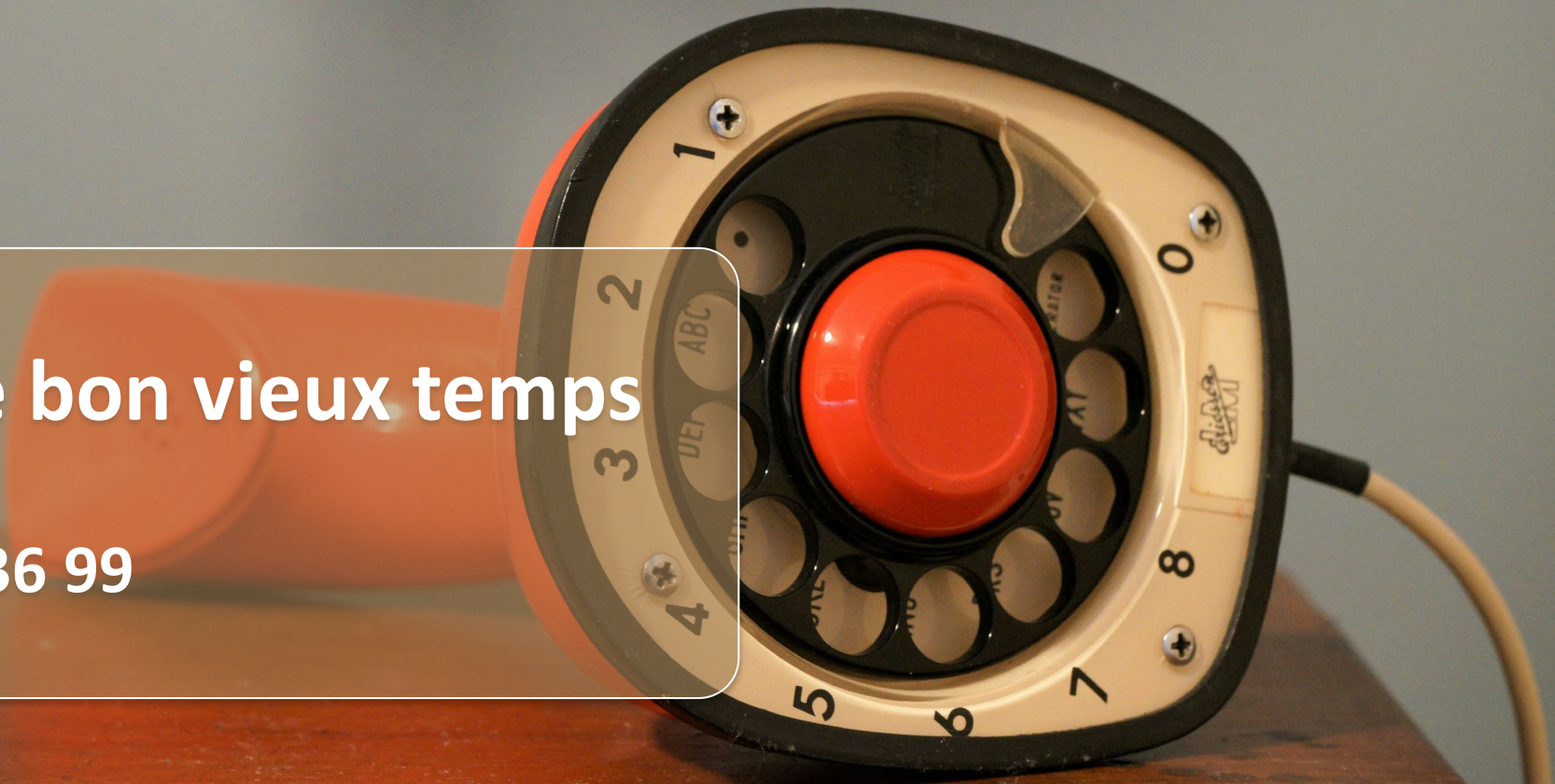
Mais urgence n'est pas temps...

Temps objectif / subjectif...



Le bon vieux temps

36 99



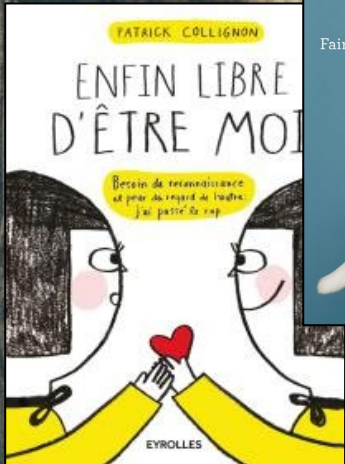
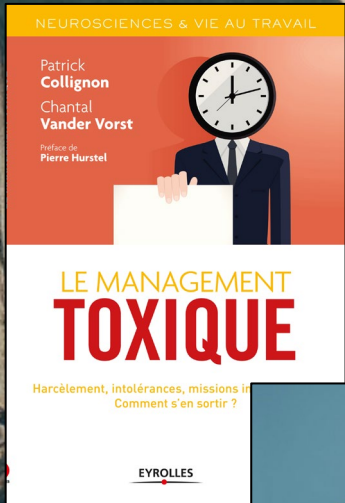
Quelles sont vos urgences ?

1. Du jour ?

2. De la semaine ?

3. Du mois ?

4. De l'année ?



Quelles sont vos urgences ?

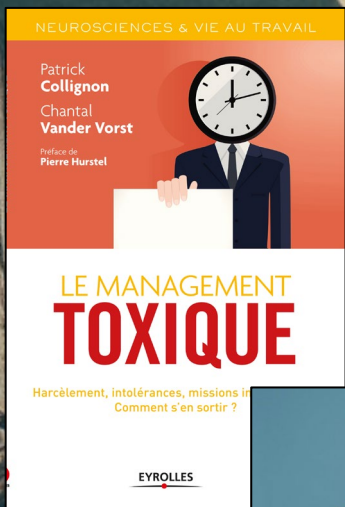
1. Du jour ?

2. De la semaine ?

~~3. Du mois ?~~

~~4. De l'année ?~~





Quand vous a-t-on dit
pour la dernière fois
qu'une tâche n'était
PAS urgente ?



Le « mode urgence »

Mode de fonctionnement en urgence,
non justifié par une urgence objective.



Réflexion...

Quelles sont les principaux types de pression entrant en ligne de compte dans notre perception de l'urgence (non objective) ?

A row of antique pocket watches is shown on a stone surface. The watch in the foreground is large and in sharp focus, featuring a dark dial with Roman numerals and ornate hands. Several other watches are visible in the background, receding into the distance. The background is a clear blue sky with light clouds.

Pression sociétale

Notre rapport au temps



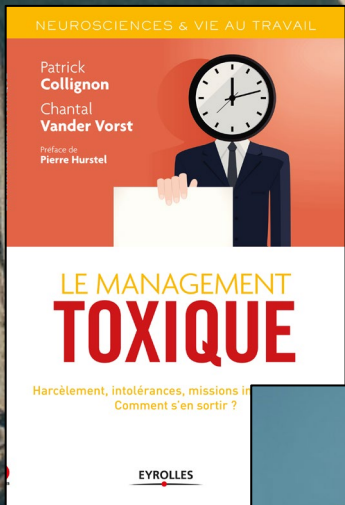
Notre rapport au temps

1880 – Temps GMT (*Greenwich Mean Time*)

1972 – Temps UTC (*Universal Time Coordinated*)

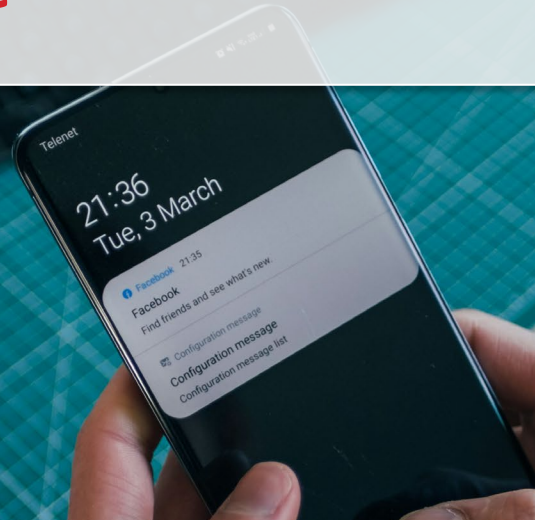


**A partir de combien
de notifications
regardez-vous
votre smartphone ?**



**Combien de temps
mettez-vous
à y répondre ?**

Pression sociétale



La société de l'immédiateté

Pression sociétale (et technologique)

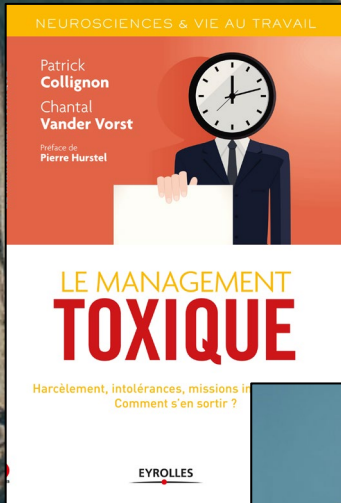


Effet Zeigarnik et charge mentale



Qui a le plus haut niveau d'urgence pour vous ?

1. Votre manager ?
2. Votre collaborateur ?
3. Votre client ?
4. Votre fournisseur ?
5. Vos proches ?





Pression relationnelle

**Rôles sociaux et affectivité
Stress**

A person is sitting at a wooden desk, working on a laptop. The person's hands are on the keyboard. To the right of the laptop, there is a white coffee cup. The background is dark and out of focus. The text is overlaid on the image in white rounded rectangles.

Pression professionnelle

**Mode « client-fournisseur »
Agressivité défensive et offensive
Stress**



Pression hiérarchique

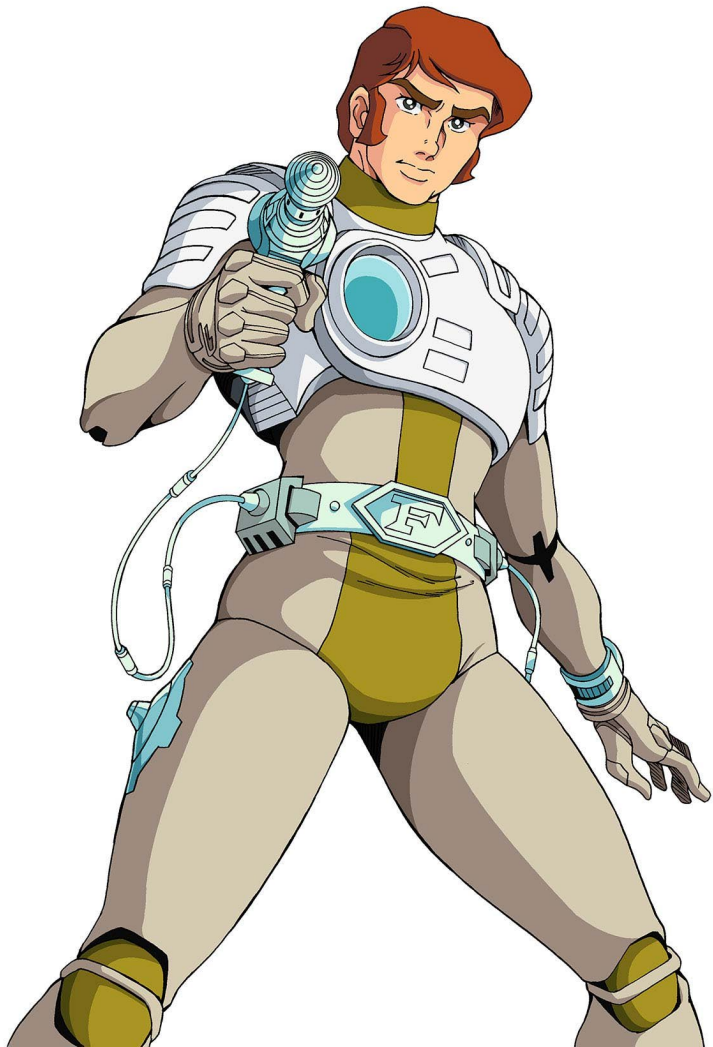
**Quelle est votre rapport à l'autorité ?
La confiance, parent pauvre**



Quand vous envoyez un message, après combien de temps ressentez-vous de l'impatience, voire de l'anxiété, si on n'y répond pas ?



Notre rapport à la frustration



Le capitaine Flam

OU

L'apprentissage
de la frustration



Pression sociale

**Pression
relationnelle**

**Pression
professionnelle**

**Pression
hiérarchique**

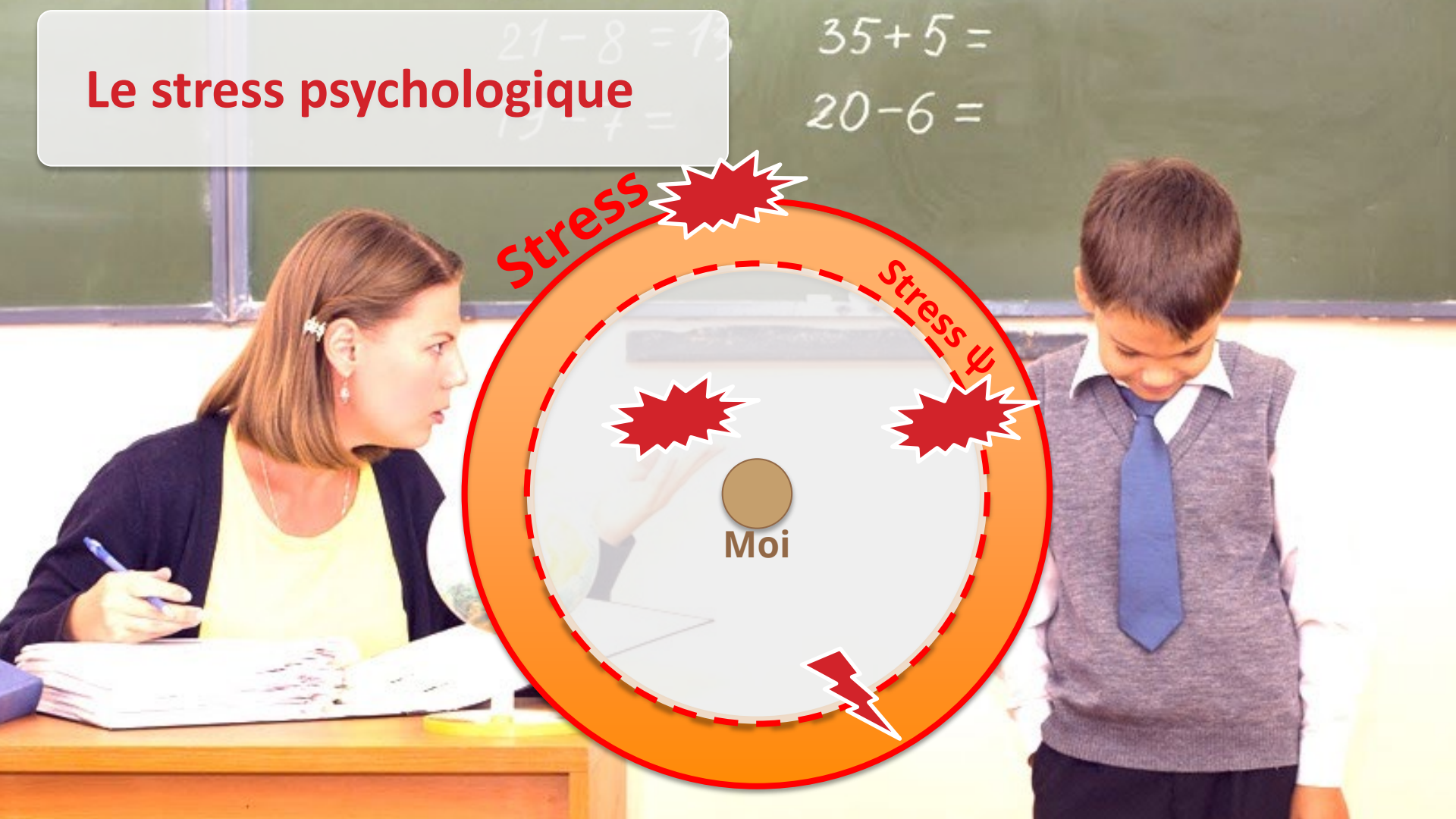
Pression interne

Le stress psychologique

Stress

Stress ψ

Moi





STRESS

=

**stresseur x
stressabilité**



Pression sociétale
Faire pareil

Pression relationnelle
Ne pas blesser

Pression professionnelle
Faire mon travail

Pression hiérarchique
Obéir à l'autorité

Pression interne



Comment faites-vous
pour trancher
ce qui est
VRAIMENT
urgent ou pas ?




Réflexion...

Quelles sont les critères de l'urgence objective ?



Une urgence objective

... répond à deux critères :
l'imprévisibilité et **l'importance**



**Vous apprenez qu'un de vos proches
vient d'avoir un accident de voiture...**

A white car is shown in the middle of a crash test in a laboratory. A crash dummy is visible inside the car, and there is a lot of debris flying around. The background has several bright lights.

**Vous apprenez qu'un de vos proches
vient d'avoir un accident de voiture...**

Que deviennent vos autres urgences ?

A woman with blonde hair tied up, wearing a light-colored button-down shirt, is sitting at a desk. She has a stressed expression, resting her head on her hand. To her right is a very tall, overflowing stack of papers. The background is dark. A semi-transparent brown box with rounded corners is overlaid on the image, containing white text.

Au travail... l'urgence, c'est :

**Existence d'un écart significatif et stable
entre le niveau de ressources et le niveau
de charge de travail.**

A young woman with light brown hair tied up, wearing a white button-down shirt, is sitting at a desk. She has a stressed and overwhelmed expression, with her right hand pressed against her forehead. To her right is a very tall, thick stack of papers, some of which are slightly disorganized. The background is a dark, solid color. A semi-transparent, rounded rectangular box is overlaid on the image, containing the text.

Tout doit être fini pour le 31 décembre...



Tout doit être fini pour le 31 décembre...

**... la dernière fois, combien de temps
le rapport/projet a-t-il mis à se finaliser ?**



Les bons réflexes

... et quelques outils

Plus de clarté

Répartition/gestion de la charge de travail

Matrice RACI, pour éviter les report de charge

- R – responsable
- A – accountable
- C – Consulted
- I - Informed

Plus de vision

Gestion de l'avancement des projets

Diagramme de Gantt

- **Pour visualiser les répercussions sur la chaîne de production.**
- **Pour limiter l'impact en bout de chaîne.**

Plus de priorisation

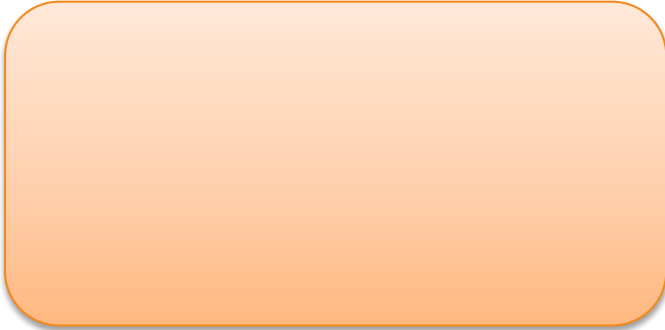
Gestion des risques

- **Vulnérabilité**
- **Probabilité d'occurrence**
- **Impact potentiel**



Matrice Eisenhower

Urgent

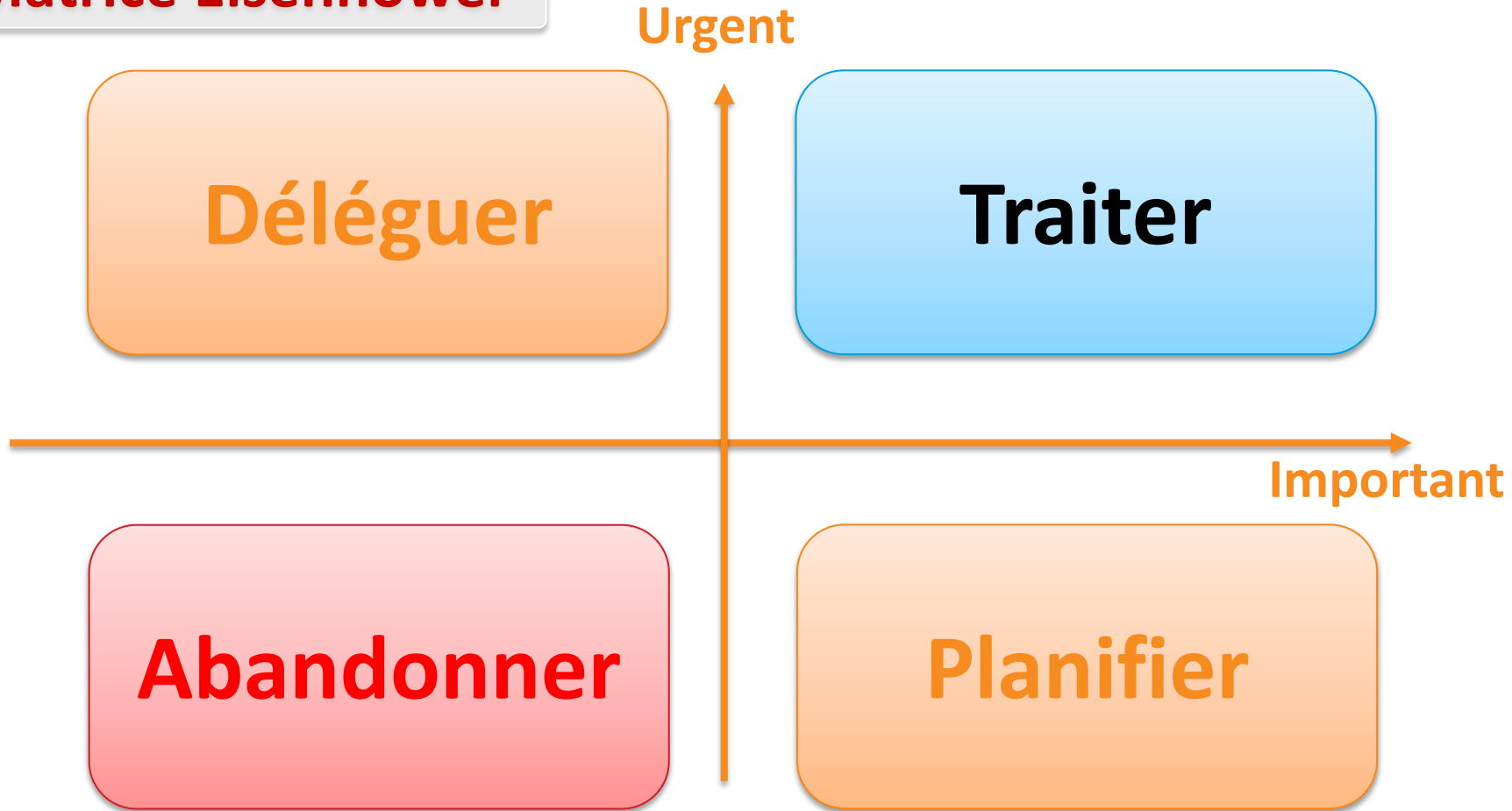


Traiter

Important



Matrice Eisenhower



Plus de focus

Gestion des e-mails

A – Agir – 2/20/2

C – Classer si Cc

T – Transmettre si erreur

E – Eliminer

R – Reporter

Plus de focus

Gestion des notifications



A man in a light blue shirt and dark tie is sitting at a desk in an office. He is looking at a laptop with a stressed expression, his right hand resting on his forehead. The office has large windows in the background, and a desk lamp is visible behind him.

Plus de focus

Time blocking

23 minutes et 15 secondes (Gloria Mark)

Plus de Temps

EQUAL RIGHTS
FOR OTHERS
DOESNT MEAN
FEWER RIGHTS
FOR YOU -
ITS NOT PIE



No meeting day



A group of people are shown from the chest up, holding their hands together in a circle. The focus is on the hands and forearms. One person on the left has several beaded bracelets. Another person on the right has a black watch. The background is blurred, showing what appears to be an office or meeting environment with a laptop and some items on a table.

Plus de vision partagée

Chartes de fonctionnement d'équipe



Le questionnement socratique

- **Est-ce vrai ? (tamis de la vérité)**
- **Est-ce bon ? (le tamis de la bonté)**
- **Est-ce utile ? (le tamis de l'utilité)**

Le questionnement socratique d'urgence

- **Quelle est ta vraie deadline ?**
- **De combien de temps as-tu besoin pour ta part ?**
- **As-tu planifié ce temps ?**
- **N'es-tu pas occupé à reporter ton retard / stress / impatience sur d'autres ?**

A hand is holding a white rectangular card with rounded corners. The card contains text in red and blue. The background is a dark grey gradient with a large, black silhouette of a dragon's head and neck, looking upwards and to the right.

Modulation de la pression interne

- **Faire ou (prendre le risque de) déplaire ?**
- **Exécuter ou négocier ?**
- **Prendre sur soi (et râler) ou décliner ?**

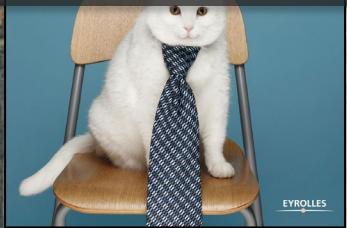


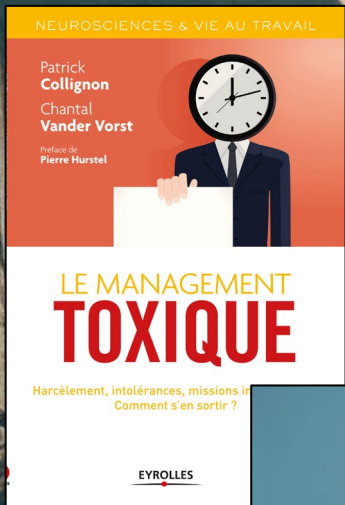
Modulation de la pression

- **Empathie**
- **Responsabilité**
- **Réalisme**



LE MANAGEMENT
TOXIQUE
Merci
www.patrickcollignon.com





Questions / réponses