

Zurich, le 20.12.2024

25. avril 25

Concept de crise des U.C. Suisses

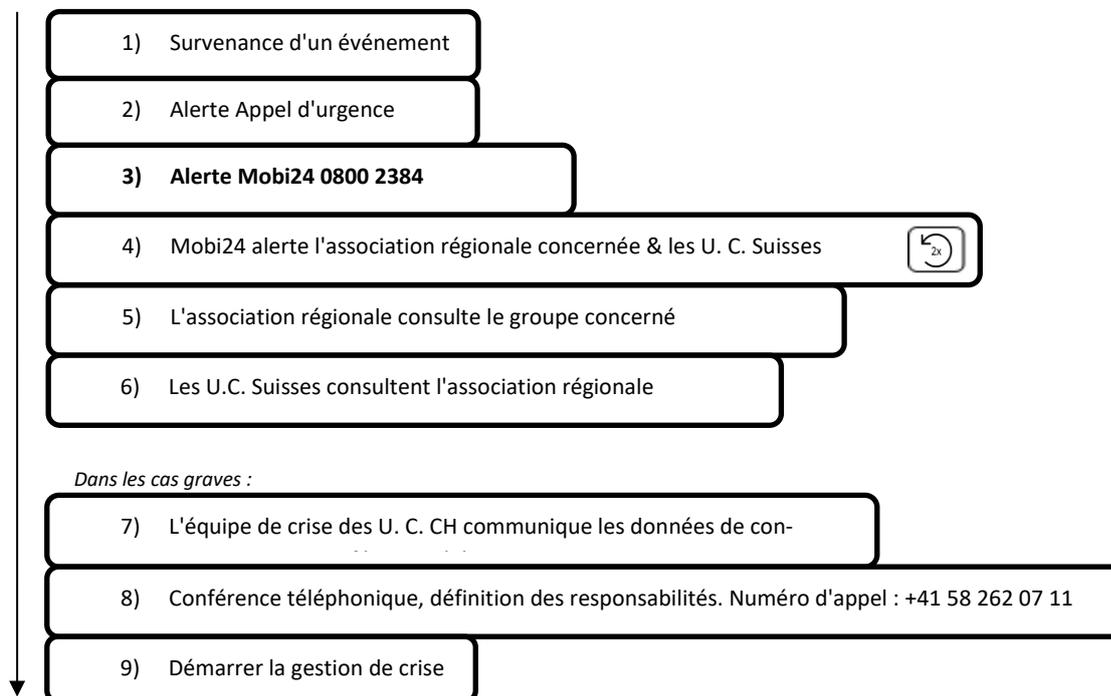
Collaboration en cas de crise entre les U.C. Suisses et ses organisations membres

Concept de crise du 04.01.2016. Etat au 20.12.2024.

Historique : Le concept de crise a été approuvé le 4 janvier 2016 par le comité des U. C. Suisses, sur la base de l'art. 26 des statuts, en tant que règlement, après une décision de la conférence des présidents du 24 octobre 2015, et remplace le concept de crise du 19 mai 2015. Le concept a été élaboré en commun avec un groupe de travail interdisciplinaire composé de représentants des organisations membres, avec la participation technique de Mobi24.

17.10.2024 : Compléments sur le thème des violations éthiques & dans le déroulement des organisations de crise

Liste de contrôle Alerte crise



Le déroulement d'une alerte doit se faire selon les étapes suivantes :

- 1) L'événement de crise se produit.
- 2) Le responsable du groupe concerné alerte les organisations d'urgence compétentes par le biais de l'appel d'urgence.
- 3) Le responsable du groupe concerné alerte Mobi24 : 0800 2384 00
- 4) Mobi24 alerte l'association régionale compétente & Cevi Schweiz.
- 5) L'association régionale consulte le groupe concerné
- 6) Les U.C. Suisses se concertent avec l'association régionale. Dans les cas moyens, les U.C. Suisses n'interviennent que si la région demande de l'aide. En cas de doute, l'accord entre la région et les U.C. Suisses fait foi.

Dans les cas graves :

- 7) Les responsables de crise contactent leur équipe de crise. L'équipe de crise des U.C. Suisses communique les données de connexion pour la conférence téléphonique par téléphone & par SMS/Whatsapp. Numéro d'accès : +41 58 262 07 11
- 8) La conférence téléphonique a lieu, l'équipe de crise est formée et les responsabilités au sein de l'équipe de crise sont définies, les prochains points fixes sont définis (lead de l'association faîtière).
- 9) La gestion de crise commence.

1 Table des matières

1	Table des matières.....	1
2	Objectif.....	2
3	Définition des crises.....	2
3.1	Crise (générale).....	2
3.1.1	Crise soudaine (éruptive).....	3
3.1.2	Crise rampante (latente).....	4
3.2	Définition de la crise au sein des U.C. Suisses	4
3.2.1	Crise grave	4
3.2.2	Crises moyennes et légères	4
4	Alerte.....	5
4.1	Première alerte	5
4.2	Liste de contrôle Alerte (crise grave)	6
5	Cellule de crise	7
5.1	Constitution de la cellule de crise	7
5.2	Fonctions de la cellule de crise.....	7
6	Violations de l'éthique.....	9
6.1	Statut éthique	9
6.1.1	Violations du statut éthique.....	9
6.1.2	Déclaration obligatoire	10
6.2	Signaler un manquement à l'éthique.....	10
6.2.1	Infractions sans crise	10
6.2.2	Infractions liées à une crise	10
6.2.3	Première consultation.....	11
7	Tâches préventives.....	11
8	Éducation et formation.....	12
8.1	Formation niveau organisation membre / association faîtière.....	12
8.2	Communication au sein de l'association	12
9	Annexes et documents complémentaires	13

2 Objectif

Le présent document sert de guide pour les situations de crise moyenne et grave au sein des U.C. Suisses. Il doit servir à gérer les crises avec des mesures appropriées et une organisation adéquate, afin de minimiser les dommages à court et à long terme pour les personnes concernées et l'ensemble de l'organisation.

Le présent concept s'adresse à l'échelon de direction des U.C. Suisses et de ses organisations membres. Il s'agit de

- Comité et secrétariat des U.C. Suisses
- Organes directeurs des organisations membres (bénévoles et salariés)
- Responsables de projets d'événements régionaux et nationaux

Les U.C. Suisses et leurs organisations membres s'engagent à utiliser ce concept de crise comme guide. Elles sont responsables que les personnes responsables envers elles et mentionnées ci-dessus connaissent le concept, l'utilisent comme guide dans leur travail et agissent en conséquence en cas de crise.

Ce concept sert de base à la collaboration entre l'association faîtière des U.C. Suisses et ses organisations membres en cas de crise

L'expérience montre qu'en cas de crise, ce document est appliqué en particulier par les associations régionales, raison pour laquelle il est question ci-après d'associations régionales et non d'organisations membres. Bien entendu, l'ensemble de la procédure s'applique également aux domaines d'activité des U.C. Suisses, aux événements, aux organes directeurs et au comité.

3 Définition des crises

3.1 Crise (générale)

Outre son sens originel issu du grec (krisis, décision, tournant décisif), il existe différentes définitions du mot crise.

Dans ce qui suit, nous nous appuyons, pour simplifier, sur la définition du professeur Krystek¹:

Les crises sont des processus non planifiés et non souhaités, d'une durée et d'une influence limitées et dont l'issue est ambivalente. Elles sont en mesure de menacer substantiellement et durablement la pérennité de toute une organisation, voire de la rendre impossible.

¹ Cf. Prof. U. Krystek, TU Berlin

Une crise est une situation exceptionnelle caractérisée par une grande instabilité. Même si chaque crise se déroule différemment, certaines caractéristiques peuvent être identifiées.

Une crise comporte le risque

- De s'étendre et de s'intensifier, de sorte qu'elle devient difficile à maîtriser,
- Attirer la suspicion de l'entourage (parents, autorités, médias)
- De nuire aux activités quotidiennes générales.

Une distinction est faite entre les crises soudaines et les crises insidieuses. Les U.C. Suisses divisent en outre les crises en crises graves et crises moyennes/légères en fonction de leur ampleur.

Une crise se compose de trois dimensions : l'événement réel, la gestion de la crise et la perception de la crise². Ce dernier point dépend notamment du deuxième. Si la gestion de la crise n'est pas adéquate, l'image de l'entreprise risque d'être fortement dégradée.

3.1.1 Crise soudaine (éruptive)

Les crises soudaines surviennent de manière imprévue et inattendue. Elles se caractérisent par un point de départ clair (événement de crise) et ont souvent une durée relativement courte et une intensité très élevée (3 à 7 jours).

Les caractéristiques des crises soudaines peuvent être

- Le chaos au sein de l'organisation concernée, car les crises empêchent le déroulement planifié du temps et le travail systématique
- Perte de contrôle, car les crises développent une dynamique propre dans laquelle on ne peut que réagir et limiter les dégâts, sans pouvoir les réparer
- Paralysie à court terme de l'organisation
- Un intérêt médiatique immédiat et élevé (déjà 30 minutes après l'événement).
- Débat public, car il s'agit souvent de tragédies (humaines)

Voici quelques exemples de crises soudaines :

- Dommages naturels importants (p. ex. inondation du terrain de stockage)
- Accidents (p. ex. accident de téléphérique, effondrement d'une tour de stockage, brûlures graves, etc.)
- Crimes, actes criminels (par ex. homicides, fraudes, agressions sexuelles)
- Maladies épidémiques (p. ex. salade de pommes de terre impropre à la consommation)

² Cf. ministère fédéral de l'Intérieur (D 2008), p. 8

3.1.2 Crise rampante (latente)

Les crises insidieuses sont des processus qui gagnent lentement en intensité et qui plus ils durent, plus ils entravent le fonctionnement d'une organisation. Comme ces crises manquent d'un événement déclencheur clair, elles sont nettement plus difficiles à identifier que les crises soudaines et, souvent, la raison réelle de la crise n'est pas immédiate reconnaissable.

Voici quelques exemples de crises insidieuses :

- Conflits interpersonnels
- Pénurie de responsables
- Baisse de l'effectif
- Déficits structurels

3.2 Définition de la crise au sein des U.C. Suisses

Le concept de crise des U.C. Suisses traite de la gestion des crises soudaines.

3.2.1 Crise grave

Une crise grave au sein des U.C. Suisses est donnée par la présence d'au moins un des critères suivants (critères dits obligatoires) :

- Décès
- Blessures graves (risque de dommages corporels irréversibles)
- Délit sexuel³
- Intérêt médiatique national / suprarégional à prévoir

Dans de tels cas, une direction générale désignée par l'association faitière prend en charge le Lead, afin de gérer au mieux la crise et de s'assurer que les intérêts de l'ensemble de l'association.

3.2.2 Crises moyennes et légères

Les critères des crises moyennes et légères sont définis par l'organisation membre correspondante. Une crise moyenne ou légère ne remplit aucun des critères d'une crise grave. La responsabilité de la gestion de la crise incombe à l'organisation membre ou au groupe local. En cas de crise moyenne, l'organisation faitière est également informée et est représentée dans la cellule de crise en tant qu'assesseur.

L'association faitière des U.C. Suisses peut soutenir ses organisations membres en fonction des besoins et des ressources disponibles.

³ Cas avéré/prouvé, en cas de suspicion, le concept EPI s'applique

4 Alerte

L'alerte en cas de crise moyenne ou grave est assurée au sein des U.C. Suisses par un système d'alerte 24/7. L'association faitière et ses organisations membres s'appuient pour cela sur une centrale d'alarme d'un prestataire de services externe (état mai 2019 : Mobi24, numéro d'urgence 0800 2384 00). Le schéma d'alarme détaillé est déposé chez Mobi24 sous forme de liste de contrôle. Les documents correspondants sont élaborés de manière autonome par les organisations membres. Le présent document ainsi que les concepts de crise des organisations en constituent les bases.

Les Mios (collaborateurs ayant une fonction officielle) et l'association faitière annoncent les compétences et les personnes actuelles ou les changements au service de communication des U.C. Suisses, qui transmet les mutations à Mobi24.

4.1 Première alerte

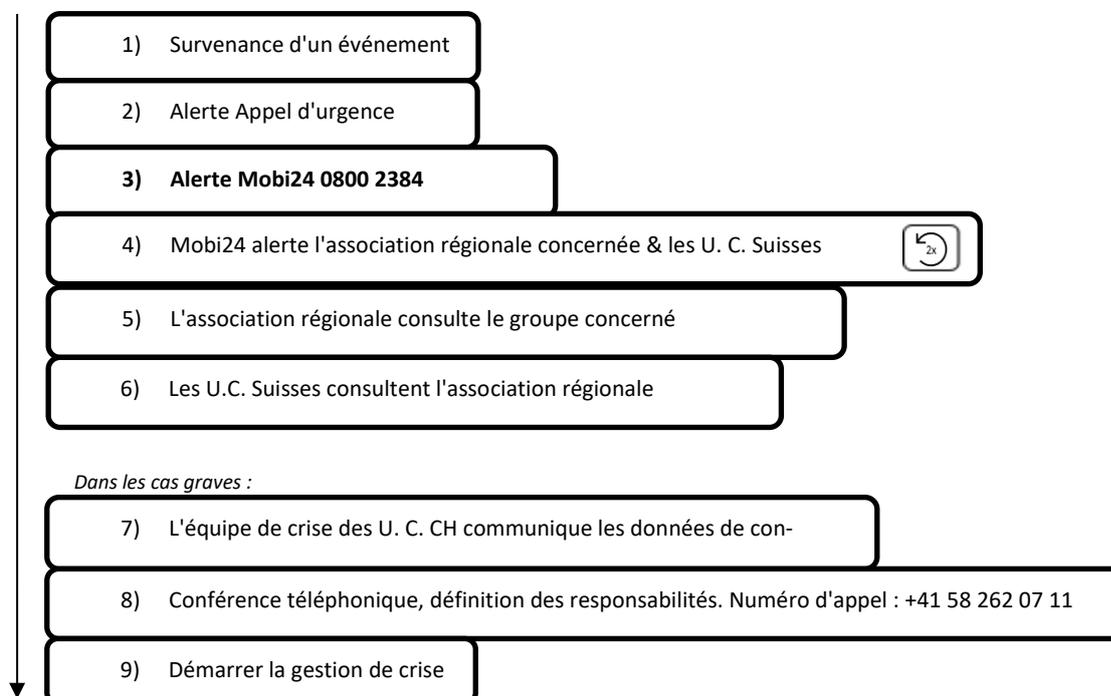
La première alarme consiste d'abord à alerter l'appel d'urgence nécessaire (organisation de gyrophares) et ensuite Mobi24. Mobi24 contacte alors des personnes de l'organisation membre et des U.C. Suisses, qui ont pour mission et compétence de constituer une cellule de crise sur la base des informations disponibles.

Cette première alerte de Mobi24 doit être assurée au niveau régional et national au moyen de 3 à 6 numéros (double appel par Mobi24). Ainsi, l'organisation de crise nécessaire est en mesure d'agir et de prendre des décisions en peu de temps.

Pendant les périodes à risque (p. ex. lors de grands événements ou de camps), une disponibilité accrue peut être nécessaire (plages horaires définies pour les compétences).

4.2 Liste de contrôle Alerte Crise

Liste de contrôle Alerte crise



Le déroulement d'une alerte doit se faire selon les étapes suivantes :

- 1) L'événement de crise se produit.
- 2) Le responsable du groupe concerné alerte les organisations d'urgence compétentes par le biais de l'appel d'urgence.
- 3) Le responsable du groupe concerné alerte Mobi24 : 0800 2384 00
- 4) Mobi24 alerte l'association régionale compétente & les U. C. Suisses.
- 5) L'association régionale consulte le groupe concerné
- 6) Les U.C. Suisses se concertent avec l'association régionale. Dans les cas moyens, les U.C. Suisses n'interviennent que si la région demande de l'aide. En cas de doute, l'accord entre la région et les U.C. Suisses fait foi.

Dans les cas graves :

- 7) Les responsables de crise contactent leur équipe de crise. L'équipe de crise des U.C. Suisses communique les données de connexion pour la conférence téléphonique par téléphone & par SMS/Whatsapp. Numéro d'accès : +41 58 262 07 11
- 8) La conférence téléphonique a lieu, l'équipe de crise est formée et les responsabilités au sein de l'équipe de crise sont définies, les prochains points fixes sont définis (lead de l'association faîtière)
- 9) La gestion de crise commence.

La première conférence téléphonique avec les équipes de crise (associations régionales et U.C. Suisses) a lieu ad hoc, selon les valeurs empiriques, 15 à 45 minutes après la survenue de l'événement de crise, selon la disponibilité des responsables. Ce temps peut être subjectivement perçu comme long.

5 Cellule de crise

5.1 Constitution de la cellule de crise

Après la première alerte et une première évaluation de la situation lors de la conférence téléphonique, une cellule de crise ad hoc doit être constituée. L'expérience montre que le premier entretien au sein de la cellule de crise est très exigeant, car tous les participants sont "poussés" hors de leur quotidien dans une situation complètement nouvelle et exigeante.

Une cellule de crise est conçue de manière modulaire et doit être convoquée et organisée en fonction du type de crise. Une cellule de crise ne devrait pas être trop grande afin de rester opérationnelle.

La composition de la cellule de crise est un élément décisif dans l'organisation de crise. La décision sur la composition de la cellule de crise se fait par concertation entre les responsables de crise alertés.

Les membres de la cellule de crise doivent avoir la confiance de l'organisation. Ils doivent avoir confiance en leur capacité à poursuivre un objectif commun sous pression et à respecter les rôles et les procédures convenus. Ils doivent être en mesure de mettre leurs besoins personnels (et leurs éventuelles animosités) et leurs intérêts propres de côté dans une large mesure afin de pouvoir se consacrer pleinement à la gestion de la crise.

5.2 Fonctions de la cellule de crise

Pour gérer une crise, il est important de disposer d'une cellule de crise adaptée au type de crise. Celle-ci dispose de compétences claires et peut prendre des décisions en temps utile. La description suivante d'une cellule de crise sert d'orientation en cas de crise grave. Dans le titre figure la désignation de la fonction ainsi que, entre parenthèses, le niveau d'organisation qui fournit la personne concernée.

Le niveau correspondant est responsable de la description détaillée des tâches, des responsabilités et des compétences pour chacune des fonctions décrites ci-dessous (éventuellement des listes de contrôle). Un échange des différents rôles et fonctions a lieu lors des formations de crise régulières internes à l'association.

Direction générale (association faîtière)

- Possède une formation en gestion de crise
- Coordonne le travail de tous les services
- Décide en cas de désaccord
- Fait appel à des spécialistes si nécessaire
- Assure une perspective extérieure en faisant appel à des conseillers/conseillères
- Assure l'évaluation et l'analyse de la crise
- Tenue de procès-verbaux/journaux (voir commentaire ci-dessous)

Direction d'intervention des U.C. sur place (association régionale)

- Dirige le travail des bénévoles de l'association régionale
- Coordonné avec les organisations d'urgence
- Coordonné avec le soutien local du groupe local (parrain AL, anciens, coach, parents, MSdS, Jubla ?)
- Assure la communication entre la cellule de crise et la direction de crise sur place

Accompagnement (organisation membre)

- Si nécessaire, propose des accompagnateurs, organise des relèves, organise éventuellement d'autres aides/experts spécialisés. Coordonne le débriefing pour les personnes impliquées (groupe local, bénévoles et état-major).

Communication (association faîtière)

- Coordonne l'ensemble de la communication à tous les niveaux (moment, contenu, forme de la communication aux médias, aux organisations membres, aux groupes locaux, aux parents, aux personnes concernées).

Assurance/droit (association faîtière)

- Coordonne les questions d'assurance et les questions juridiques
- Assure l'interface avec les assistants juridiques et les assurances
- S'occupe du traitement ordinaire des cas d'assurance

Tenue de procès-verbaux et de journaux (association faîtière)

- Consigne les processus temporels, les événements et les décisions pendant la crise.

L'association faîtière, les organisations membres et les groupes locaux sont responsables de la rédaction des descriptions détaillées ainsi que de la désignation de personnes pour les fonctions mentionnées et de la garantie de leur joignabilité convenue.

6 Violations de l'éthique

6.1 Statut éthique⁴

Le [statut éthique](#) de Swiss Olympic en constitue la base. "Le statut éthique permet de concrétiser et de mettre en œuvre la [charte éthique](#) de Swiss Olympic et de l'Office fédéral du sport (OFSP)".

"Le statut éthique est obligatoire pour toutes les fédérations affiliées à Swiss Olympic et leurs organisations membres directes et indirectes".

6.1.1 Violations du statut éthique

Les faits et actions suivants constituent des infractions au statut éthique. Une liste détaillée se trouve dans le statut éthique, art. 2.



Abus

"Par mauvaise administration, on entend une culture, ainsi que l'existence ou l'absence de structures et de processus au sein d'une organisation, susceptible d'entraver la mise en œuvre du présent statut, de favoriser des infractions au présent statut ou de rendre difficile leur détection ou leur prévention".

⁴ Après <https://www.sportintegrity.ch/fr/ethique/droit/statuts-en-matiere-dethique>

6.1.2 Déclaration obligatoire

Avec l'ancrage du statut éthique dans les statuts des U.C. Suisses, tous les membres qui exercent une fonction particulière d'assistance ou de surveillance sont soumis à une obligation de déclaration en cas de violation de l'éthique.⁵

6.2 Signaler un manquement à l'éthique

Toutes les violations de l'éthique ou tous les manquements identifiés **doivent** être signalés au service d'information indépendant "Swiss Sport Integrity" (SSI). Outre les violations reconnues, les violations potentielles et les cas suspects **peuvent** également être signalés.

Si des violations de l'éthique sont signalées à une association régionale ou à l'association faitière, elles doivent être transmises à "Swiss Sport Integrity".⁶

Un rapport doit contenir une description aussi détaillée que possible des faits et peut être fait par n'importe quel moyen de communication.⁷ **Toutes les** personnes au sein des U.C. sont libres de signaler un manquement à l'éthique, même sous forme anonyme.

Plus d'informations et le portail d'inscription sont disponibles ici : <https://www.sportintegrity.ch/fr/organisation/signaler-un-incident>

6.2.1 Infractions sans crise

Il est possible qu'il y ait une violation du statut éthique sans qu'il s'agisse immédiatement d'une crise (selon le paragraphe " 3.2 Définition de la crise dans les U. C. Suisses "). **Dans ce cas, la violation de l'éthique doit être signalée directement à Swiss Sport Integrity (par la personne qui a constaté la violation de l'éthique ou par les personnes concernées elles-mêmes).** La ligne de crise des U. C. Suisses n'est pas compétente dans ce cas et n'est pas le bon interlocuteur.

En outre, l'association régionale ou l'association faitière ne doit **pas** être informée en cas de signalement à Swiss Sport Integrity. En cas d'enquête éventuelle de Swiss Sport Integrity, les organisations nécessaires seront automatiquement informées ou impliquées.

6.2.2 Infractions liées à une crise

En cas de violation de l'éthique dans le cadre d'une crise, il est de la responsabilité de l'équipe de crise compétente d'assurer le signalement à Swiss Sport Integrity. Il appartient à l'équipe de décider par qui et quand le signalement doit être effectué.

⁵ Selon le statut éthique art. 4.3, al. 1

⁶ Selon le statut éthique art. 5.1, al. 2

⁷ Selon le statut éthique art. 5.1, al. 1

6.2.3 Première consultation

"Swiss Sport Integrity" peut également être contacté en vue d'une première consultation. Swiss Sport Integrity entend la personne qui a fait le signalement, l'informe des possibilités de procédure et peut recommander une consultation approfondie auprès d'un centre de conseil approprié. Les faits discutés ne sont pas automatiquement enregistrés comme signalement, à moins que la personne qui appelle ne le souhaite. Le premier conseil peut également être contacté de manière anonyme".⁸

Hotline Swiss Sport Integrity

Tél : +41 31 550 21 31

(Du lundi au vendredi, 08:30-11:30 & 13:30-16:30)

7 Tâches préventives

Pour qu'en cas de crise, la gestion de la crise puisse avoir lieu, les tâches suivantes doivent être effectuées avant l'arrivée d'une crise. Ces tâches sont assumées par chacun des niveaux suivants au sein des U.C. Suisses :

- Groupe local
- Organisation membre
- Association faîtière

Les tâches sont les suivantes

- Créer un concept de crise à son propre niveau et le communiquer à tous les responsables, ainsi que le maintenir et l'actualiser.
- Désigner les principaux risques et élaborer des concepts de prévention pour ceux-ci.
- Assurer l'accessibilité nécessaire.
- Assurer un réseau à partir duquel des personnes peuvent être sollicitées et engagées pour la cellule de crise. (P.ex. service de piquet pour l'accompagnement)
- Assurer un réseau ou une liste de spécialistes qui peuvent mettre des connaissances spécifiques à la disposition de l'organisation à titre de conseil.
- Définition des organisations partenaires qui seront informées activement en cas de crise. Le cas échéant, celles-ci peuvent également apporter leur soutien en cas de crise.
- Analyse systématique des risques potentiels en amont d'un événement majeur de l'organisation et mise en place des mesures de sécurité nécessaires à cet effet.
- Actualiser en permanence la liste de l'équipe de crise et annoncer les mutations au service de communication des U.C. Suisses.

Il existe un(e) responsable de crise permanent(e) au niveau national et par organisation membre. Ces personnes participent à des formations nationales régulières (voir ci-dessous). La personne responsable de la gestion de crise de l'association faîtière ou son remplaçant

⁸ Conformément au statut éthique, art. 5.2, al. 1 & selon <https://www.sportintegrity.ch/fr/organisation/signaler-un-incident>

sont les personnes de contact pour l'association cantonale zurichoise de sport et participent à la réunion d'échange du ZKS.

8 Éducation et formation

8.1 Formation niveau organisation membre / association faîtière

Une formation et un perfectionnement des responsables de crise des associations régionales et de l'association faîtière ont lieu régulièrement. Cette formation se compose des points forts suivants, qui peuvent être pondérés différemment d'une année à l'autre :

- Rétrospective des événements passés, des crises graves au sein de notre organisation, mais aussi dans d'autres associations de jeunesse, et élaboration et mise en œuvre de possibilités d'amélioration au sein de l'association.
- Échange sur les crises mineures et moyennes au sein des organisations membres et de l'association faîtière.
- Réaliser un exercice proche de la réalité en impliquant tous les niveaux des U.C. Suisses.
- Formation initiale et continue sur divers aspects de la gestion de crise.
- Échange d'expériences spécifiques à la fonction des Mios

8.2 Communication au sein de l'association

Le concept de crise est transmis conformément à l'organisation de l'association faîtière et des différentes organisations membres. Il est en principe de la responsabilité de tous les niveaux de familiariser les nouveaux responsables avec le concept de crise.

Dans le cas concret, cela signifie

Association faîtière

Au sein de l'association faîtière, les bénévoles et les salariés sont formés à l'utilisation du concept de crise dans le cadre de leur activité au sein de l'équipe de crise ou de la direction de projet.

Associations régionales

Dans les associations régionales, le concept de crise est un thème abordé lors de l'entretien d'introduction des responsables de groupes locaux ou lors de l'entretien d'introduction des responsables. Le concept/la gestion de crise est également abordé lors des réunions régulières des responsables de groupes locaux. Il est également abordé dans les cours de formation internes à l'association. L'alarme via Mobi24 ne doit être donnée qu'en cas de crise moyenne ou grave. La règle générale est la suivante : à partir de l'intervention des organisations d'urgence.

Groupes locaux

Les responsables des groupes locaux et les directions locales des associations sont responsables de la connaissance du concept de crise par tous les responsables. En outre, ils établissent un concept de sécurité standard pour une activité normale du programme (p. ex. après-midi des jeunes).

Au sein des U.C. Alpin, les nouveaux responsables sont informés du concept de crise et les nouveautés ou les adaptations sont abordées dans le cadre des formations continues des responsables.

9 Annexes et documents complémentaires

- Documents J+S des disciplines sportives Sport de camp/Trekking (Jeunes Scouts), Alpinisme et Excursions à ski (Cevi Alpin)
- Matrice des risques des U.C. Suisses
- Directives EPI U.C. Suisse (prévention)
- Gestion de la consommation de plaisir et de substances addictives au sein des U.C. Suisses (prévention)
- Bases pour la gestion des rituels dans les U.C. Suisses (prévention)

Les annexes peuvent être obtenues auprès du service administratif des U.C. Suisses.