



Concept de gestion des crises

(Gestion des crises entre les Unions Chrétiennes Suisses et ses organisations affiliées)

Valable dès le 1.2.2016

1. Table des matières

1. Table des matières	1
2. Buts	2
3. Définitions des crises	2
3.1 Une crise (généralités)	2
3.1.1 Crise subite (éruptive)	2
3.1.2. Crise latente	3
3.2 Définition de la crise au sein des Unions Chrétiennes Suisses	3
3.2.1 Crise importante	3
3.2.2 Moyennes et petites crises	3
4. Alarme	4
4.1 Première alarme	4
4.2 Checkliste d'alarme (crise grave)	4
5. Etat-major de crise	5
5.1 Constitution de l'état-major de crise	5
5.2 Fonctions de l'état-major de crise	6
6. Tâches préventives	7
7. Formation et perfectionnement	7
8. Annexes	8

Historique :

Ce concept de gestion de crise se fonde sur l'article 26 des statuts. Il a été accepté par la conférence des présidents le 24 octobre 2015 et 4 janvier 2016 et remplace le concept de crise du 19 mai 2015.

Ce concept a été préparé par une équipe interdisciplinaire composée de représentants des organisations membres, sous la houlette du ZKS (Association zurichoise pour le sport) et de la centrale d'alarme Medicall. Il a été testé le 10 mai et approuvé par Medicall le 15 février 2016.

2. But

Ce document sert d'aide-mémoire pour les crises moyennes et graves au sein des Unions Chrétiennes Suisses. Il doit servir à gérer, avec les mesures adéquates, les crises qui surviendraient, ceci afin de minimiser les dommages tant aux personnes concernées qu'au mouvement unioniste.

Ce concept s'adresse aux instances dirigeantes des Unions Chrétiennes Suisses et des organisations membres, à savoir :

- Comité et secrétariat central des Unions Chrétiennes Suisses
- Organes dirigeants des organisations membres (bénévoles et professionnels)
- Responsables de projets régionaux et nationaux

Les Unions Chrétiennes Suisses et ses organisations membres s'engagent à utiliser et respecter ce concept de gestion de crises. Chaque organisation est responsable que ce concept soit connu et appliqué par tous les responsables, à quelque niveau que ce soit.

Ce concept sert de base de travail entre l'organisation faîtière et ses organisations membres.

3. Définition des crises

3.1 Une crise (généralités)

Il existe de nombreuses définitions pour le mot « crise » (qui vient du grec « «krísis», décision, tournure). Nous retiendrons la définition du Professeur Krystek ¹:

Les crises sont des processus imprévus et non-désirés, d'une durée limitée. Elles sont en mesure de mettre en danger toute l'organisation.

La crise est une situation exceptionnelle avec une grande instabilité. Même si chaque crise est différente on peut toutefois définir certains caractères communs.

Une crise pose le risque

- de se propager et de s'aggraver, ce qui fait qu'elle est difficile à contrôler
- d'attirer la suspicion de l'environnement (parents, médias, autorités)
- de nuire aux tâches quotidiennes

Une distinction est faite entre une crise qui arrive tout d'un coup et une crise rampante. Les Unions Chrétiennes Suisses classent les crises en crises graves ou crises moyennes/légères.

Une crise comporte trois dimensions : l'évènement proprement dit, la gestion de la crise et la perception de la crise². Le dernier point dépend du second. Si la gestion de la crise n'est pas adéquate on risque une grande perte d'image.

3.1.1 Crise subite (éruptive)

Les crises éruptives apparaissent soudainement de nulle part, de façon inattendue. Elles sont caractérisées par un point de départ clair (évènement de crise). Elles ont souvent un déroulement relativement court (3-7 jours), mais avec une très grande intensité.

¹ Vgl. Prof. U. Krystek, TU Berlin

² Vgl. Bundesministerium des Innern (D 2008), S. 8

Les caractéristiques des crises subites sont les suivants :

- chaos au sein de l'organisation concernée car elles rendent impossible l'horaire et les travaux prévus
- perte de contrôle parce qu'elles développent une dynamique propre où l'on ne peut que réagir et limiter, mais pas réparer, les dégâts
- paralysie à court terme de l'organisation
- grand intérêt médiatique immédiat (déjà au bout de 30 minutes après l'évènement).
- débats publics parce qu'il s'agit souvent de drames humains

Quelques exemples de crises subites :

- grands dommages naturels (par exemple terrain de camping inondé)
- accidents (par exemple accident de tyrolienne, écroulement de la tour d'un camp, brûlures, etc)
- actes criminels (par exemple homicide, escroquerie, agression sexuelle, etc)
- maladie épidémique (par exemple salade de pommes de terre non comestible)

3.1.2. Crise latente

Une crise latente prend progressivement de l'intensité et paralyse toujours plus le bon fonctionnement de l'organisation dans la durée. Comme il n'y a pas un élément déclencheur elles sont plus difficiles à détecter qu'une crise subite. Souvent la cause profonde de la crise n'est pas connue.

Quelques exemples de crises latentes :

- conflit entre des personnes
- carence chez les cadres
- perte de membres
- déficits structurels

3.2 Définition de la crise au sein des Unions Chrétiennes Suisses

Le concept de gestion de crise des Unions Chrétiennes Suisses est destiné à faire face uniquement aux crises subites.

3.2.1 Crise grave

Pour les Unions Chrétiennes Suisses une crise importance est celle qui comprend au moins un des éléments suivants :

- décès
- blessures graves (risque de dommages corporels irréversibles)
- délit sexuel³
- risque de médiatisation au niveau national ou interrégional

Dans ces cas la gestion de la crise est gérée par un état-major de l'association faitière afin de gérer au mieux la crise dans l'intérêt du mouvement unioniste suisse.

3.2.2 Moyenne et petite crise

Les critères d'une petite ou moyenne crise sont définis par les organisations membres. Une petite ou moyenne crise ne comprend aucun des éléments qui caractérisent une crise grave. La gestion d'une petite ou moyenne crise relève de l'organisation membre (ou du

³ Cas réel et prouvé, en cas de suspicion c'est le concept PSA qui s'applique

groupe local). Lors d'une crise moyenne l'association faïtière doit être avertie et sera représentée dans l'état-major de crise mis en place afin de soutenir l'organisation régionale.

4. Alarme

Le système d'alarme pour les crises moyennes ou graves est assuré au sein des Unions Chrétiennes Suisses 24/24 et 7/7. Pour cela l'association faïtière et les organisations membres s'appuient sur une centrale d'alarme externe (valable dès mai 2015 : Medicall, numéro d'urgence 0800 2384 00).

Le schéma d'alarme auprès de Medicall figure sur la checklist ci-dessous. Ces documents sont mis à jour par les organisations membres et comprennent également le concept de crise de l'organisation.

Les organisations membres, tout comme l'association faïtière, annoncent les personnes responsables, respectivement les changements qui interviennent, auprès du secrétariat central qui les transmet ensuite à Medicall.

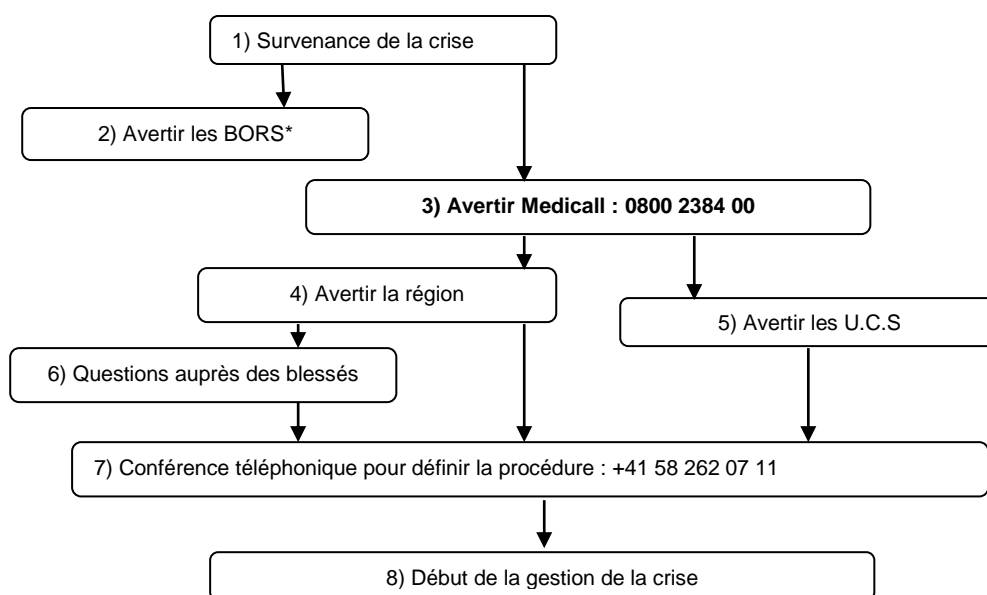
4.1 Première alarme

Il faut alarmer en premier les personnes au sein des Unions Chrétiennes Suisses (crise grave) ou de l'organisation membre (crise moyenne) qui sont à même, sur la base des informations fournies, de mettre sur pied un état-major de crise. Ces personnes seront dès lors responsables de la gestion de la crise.

Afin d'être certain que tout le processus de gestion de la crise se mette en place rapidement il convient d'alarmer simultanément de 3 à 6 personnes au niveau national ou régional.

Lorsque les risques sont accrus (camps, grandes manifestations) il convient de préparer des plans de gestion de crises qui seront communiqués préalablement, afin que les responsables de l'état-major de crise ne doivent pas dans un premier temps collecter toutes les informations nécessaires.

4.2 Checklist d'alarme pour une crise grave



*les BORS sont la police, l'ambulance, les pompiers (en allemand : les feux bleus)

*BORS = Behörden und Organisationen für Rettung und Sicherheit, Blauchtorganisationen

Le processus découlant d'une alarme se déroule ainsi :

- 1) Survenance de la crise grave.
- 2) Les responsables du groupe donnent l'alarme aux BORS⁴.
- 3) Les responsables du groupe donnent l'alarme à Mediacall: **0800 2384 00**
- 4) Mediacall avertit la région (no affiché : 044 955 xx yy) et donne les coordonnées de connexion pour une conférence téléphonique. Ces coordonnées sont confirmées par SMS.
- 5) La région prend contact avec les responsables du groupe dans lequel la crise est survenue.
- 6) Mediacall avertit les U.C.S. (no affiché : 044 955 xx yy) et donne les coordonnées de connexion pour une conférence téléphonique. Ces coordonnées sont confirmées par SMS.
- 7) La conférence téléphonique a lieu, on désigne l'état-major de crise et on fixe les prochaines échéances :
 - Numéro d'appel 0800 2384 00
 - Code d'accès : sera donné par Mediacall (et confirmé par SMS)
- 8) Début de la gestion de la crise.

La première conférence téléphonique dépendra de la possibilité d'atteindre les différents responsables. Selon des expériences récentes il faut compter en 15 et 45 minutes. Ce délai peut être perçu comme long par les personnes concernées.

5. Etat-major de crise

5.1 Constitution de l'état-major de crise

Une fois l'alarme donnée, et une première évaluation de la situation faite grâce à la conférence téléphonique, on constituera l'état-major de crise. Selon les expériences vécues dans d'autres cas, les premières discussions au sein de l'état-major de crise sont délicates, car les personnes concernées sont confrontées en un instant à une situation qui sort complètement de l'ordinaire.

La constitution de l'état-major de crise est modulable selon le type de crise. Mais il ne doit pas être composé d'un trop grand nombre de personnes afin de pouvoir être capable d'agir. .

La constitution de l'état-major de crise est l'élément clé dans la gestion de la crise. Sa composition découle des discussions entre les différentes personnes alarmées.

Les membres de l'état-major de crise doivent avoir la confiance de l'organisation. Mais ils doivent également se faire confiance mutuellement afin qu'ils puissent, malgré la pression qui s'exerce sur leurs épaules, remplir leur rôle et atteindre leur but. Ils doivent laisser de côté leurs besoins ou intérêts personnels pour se consacrer entièrement à la gestion de la crise.

⁴ Les BORS sont la police, l'ambulance, les pompiers (en allemand : les feux bleus)

5.2 Fonctions de l'état-major de crise

Pour être en mesure de faire face à une crise un état-major de crise compétent est adapté est primordial. Cet état-major doit disposer de compétences claires et être en mesure de prendre des décisions à temps. Le descriptif ci-dessous de la composition d'un état-major de crise sert de modèle pour une crise grave. Sous le titre figurent le descriptif des tâches à accomplir et entre parenthèse l'échelon duquel doit provenir la personne en question.

Chaque organisation (région, section locale, etc) est responsable que les tâches, compétences et responsabilités soient respectées. On testera ce dispositif avant la manifestation par un jeu de rôle.

Direction générale (UCS)

- Possède une formation en gestion de crises
- Coordonne le travail de chacun
- Décide en cas de désaccord
- S'adjoint l'aide de spécialistes en cas de besoin
- S'assure d'avis extérieurs
- S'assure de l'évaluation et de l'analyse de la crise
- Veille à faire tenir un journal de bord

Responsable sur le lieu de la crise (BORS/région)

- Dirige le travail des aides
- Coordonne l'intervention de la police, des médecins, etc
- Coordonne le soutien local au groupe (soutien psychologique, coach, anciens membres, etc)
- Est responsable de la communication avec l'état-major de crise

Accompagnement (région)

- Offre en cas de besoin des accompagnants, organise la relève, coordonne le débriefing des personnes concernées (groupe. Aides, responsables)

Communication (UCS)

- Coordonne l'ensemble de la communication à tous les niveaux (moment, contenu, forme) et pour tous les destinataires (médias, organisations membres, groupe local, parents, etc)

Assurances/affaires juridiques (UCS)

- Coordonne toutes les relations avec les assurances et la justice
- Est la personne de contact pour les assurances et le ministère public
- Veille au traitement du cas par les assurances

Journal de bord (UCS)

- Tient constamment à jour le déroulement des événements, des interventions et des décisions pendant la crise.

L'association faitière, les organisations membres et les sections locales sont responsables de désigner des personnes pour remplir ces fonctions, d'établir un cahier des charges détaillé et de veiller à ce qu'elles soient en tout temps atteignables.

6. Prévention

Afin qu'une éventuelle crise grave puisse être réglée au mieux il convient de préparer avant toute manifestation, les éléments suivants. Cela concerne :

- les sections locales
- les organisations membres
- l'association faïtière

Ces éléments sont :

- Mise en place d'un concept de gestion de crise spécifique à la manifestation, concept qui sera communiqué à tous les chefs et qui sera régulièrement remis à jour
- Recenser les grands risques et préparer un concept de prévention pour les prévenir
- S'assurer de l'accessibilité nécessaire
- S'assurer d'un réseau de personnes qui pourraient être appelées à intervenir en cas de crise grave (par exemple personnes pour l'accompagnement)
- S'assurer d'un réseau de personnes qui pourraient apporter leurs connaissances spécifiques en cas de crise
- Liste des organisations partenaires qui doivent être informées en cas de crise grave et qui pourraient, au besoin, apporter du soutien
- Analyse systématique des risques potentiels lors d'une grande manifestation et initiation de consignes de sécurité
- Actualiser la liste des responsables et annoncer les mutations au secrétariat central des Unions Chrétiennes Suisses

Il doit y avoir, au niveau national et auprès de chaque organisation membres, un responsable de crise permanent. Ces personnes participent chaque année aux formations et perfectionnements sur la plan suisse (voir ci-dessous). Le responsable de crise des Unions Chrétiennes Suisses, ainsi que son remplaçant, sont les personnes de références pour Medicaal et participent aux séminaires de Medicaal.

7. Formation et perfectionnement

7.1 Formation au niveau de l'association faïtière et des organisations membres

Des formations et des perfectionnements sont régulièrement mis sur pied pour les responsables de crise de l'association faïtière et des organisations membres. Ces cours portent sur les points principaux suivants :

- Rétrospective sur des crises majeures intervenues au sein de notre mouvement, mais aussi auprès d'autres mouvements de jeunesse et réflexion sur les améliorations à mettre en place pour que de tels événements ne se reproduisent plus.
- Echange au sujet de moyennes et petites crises au sein des organisations membres et de l'association faïtière.
- Exercices pratiques tirés d'événements survenus.
- Formation et perfectionnement dans le domaine de la gestion de crise.
- Echange au sujet d'expériences survenues dans les différentes organisations membres.

7.2 Communication au sein des Unions Chrétiennes

Le concept de gestion de crise est transmis par l'intermédiaire de l'association faïtière et de chacune des organisations membres.

C'est le devoir de chacun des niveaux de faire connaître le nouveau concept de gestion de crises à tous ses nouveaux responsables.

Au niveau pratique cela signifie :

Pour l'association faïtière

Le nouveau concept de crise sera communiqué à tous les collaborateurs, bénévoles et professionnels, qui sont à la tête d'un projet.

Pour les régions

Le nouveau concept de crise sera présenté à tous les responsables locaux lors des cours d'introduction à leur fonction. Ce concept sera rappelé régulièrement, notamment lors de cours de formation ou de perfectionnement. L'alarme par l'intermédiaire de Medica11 n'intervient que lors de crises moyennes ou graves, en règle générale dès que l'on fait appel à la police, à l'ambulance ou aux pompiers (feux bleus).

Sections locales

Les chefs des sections locales sont responsables que l'ensemble des chefs de leur section connaisse ce concept de gestion de crise. Les chefs des sections locales le complètent avec un concept de sécurité pour les activités traditionnelles (par exemple après-midi avec les cadets).

Les nouveaux responsables du Cevi Alpin seront instruits sur le nouveau concept de gestion de crise et l'adapteront lors des cours de perfectionnement.

8. Annexes et documentation complémentaire

- J+S Unterlagen der Sportarten Lagersport/Trekking (Jungschar), Bergsteigen und Skitouren (Cevi Alpin)
- Risikomatrix Cevi Schweiz
- Richtlinien PSA Cevi Schweiz (Prävention)
- Umgang mit Genuss- und Suchtmittelkonsum im Cevi Schweiz (Prävention)
- Grundlagen zum Umgang mit Ritualen im Cevi Schweiz (Prävention)
- Standards für Ortsgruppenleitungen Cevi Schweiz

Ces annexes peuvent être obtenues auprès du secrétariat central.