

Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft SLRG
Société Suisse de Sauvetage SSS
Società Svizzera di Salvataggio SSS
Societad Svizra da Salvament SSS

Mitglied des Schweizerischen Roten Kreuzes SRK
Membre de la Croix-Rouge Suisse CRS
Membro della Croce Rossa Svizzera CRS



sss VOS NAGEURS SAUVETEURS

Lignes directrices pour la gestion de crise

Lignes directrices pour la gestion de crise

Préambule

- Dans le présent document, toute désignation de personne, de statut ou de fonction s'entend indifféremment au féminin et au masculin.
- En cas de litige d'interprétation, c'est le texte allemand qui fait foi.

1	Situation de départ	4
2	Définition de crises	5
3	Les principes d'organisation d'une crise	6
3.1	Champs d'activité	6
3.2	Déroulement d'un cas de crise	6
3.3	Procédure en cas de crise	7
4	Les principes de communication d'une crise	8
4.1	Objectifs d'une communication de crise	8
4.2	Principes d'une communication de crise au sein de la SSS	8
4.3	Destinataires de la communication de crise & instruments	9
5	Déroulement concret d'une crise au sein de la SSS	11
5.1	Alarme en cas de crise	11
5.2	Gestion d'une crise	11
5.3	Particularités	11
5.4	Aide psychologique	12
6	Approbation & champ d'application des lignes directrices	13
6.1	Champ d'application	13
6.2	Approbation	13

1 Situation de départ

Régulièrement, les médias publient des événements provoqués par des situations exceptionnelles, un comportement inadéquat du personnel ou des membres et conduisant ainsi des associations, des organisations ou des entreprises dans des situations plus que délicates. Ces situations peuvent s'accroître et conduire à une crise pour les personnes impliquées et l'organisation concernées. La SSS en tant qu'organisation nationale ou l'une de ses sections peuvent un jour être confrontées à une telle situation de crise. En cas de crise, il s'avère souvent difficile de réfléchir tranquillement et de réagir correctement. Par conséquent, il est très important d'élaborer préalablement des scénarios d'intervention et de les communiquer aux personnes concernées afin que la crise soit gérée au mieux.

En ce qui concerne sa crédibilité, sa confiance et ses compétences, la Société Suisse de Sauvetage SSS jouit d'une excellente image auprès de la population. Elle jouit également d'une grande bienveillance auprès des médias. En règle générale, les articles sont positifs, voire très positifs. A cela s'ajoute que durant ces dernières années, la SSS était largement à l'abri de crises ou de scandales ; aussi, son comportement n'a pas donné lieu à de critiques. Cependant, une crise impliquant la SSS ne peut jamais être totalement exclue.

De par notre travail quotidien et nos engagements effectués pour la SSS, nous avons construit une image très positive. Une crise pourrait détruire cette image en un rien de temps et anéantir notre acceptation, notre crédibilité et notre confiance auprès de la population.

Ainsi, il est primordial que toutes les personnes impliquées au sein de la SSS réagissent correctement en cas d'une crise. A cet effet, la SSS Suisse a élaboré les présentes lignes directrices pour une gestion en cas de crise. Ce document définit ce que la SSS entend par crise, comment la reconnaître en tant que telle et comment faire pour la gérer au mieux.

Ces lignes directrices devraient permettre aux différentes sections de disposer d'un concept en cas de crise à leur niveau. Ceci pour gérer les crises touchant les sections, mais aussi pour alerter le siège administratif de la SSS en cas de crise de moyenne ou grande importance.

2 Définition de crises

Une crise est un événement qui

- est provoqué soudainement ou suite à un processus escaladant, suite à des causes externes ou internes ;
- a le potentiel de causer d'énormes dégâts ou de ralentir, voire de rendre impossible l'exécution des travaux quotidiens suite à l'engagement réduit de collaborateurs, une panne des infrastructures ou de la logistique, suite à des pertes humaines ou le préjudice de la confiance publique ;
- est (donc) de l'intérêt public, lequel est thématiquement par les médias et suscite éventuellement de vives questions émotionnelles (qui est responsable ?) ;
- est unique en son genre, elle développe sa propre dynamique et n'est pas gérable avec des procédures normales du quotidien.

La SSS distingue trois différents niveaux de crises :

Désignation	Description	Exemples
Crise grave	Événement provoquant un intérêt national des médias ou ayant des conséquences dépassant les limites des sections	Décès, blessures graves, suspicion ou certitude d'abus sexuel pendant une manifestation de la SSS, un cours de la SSS ou un service de sécurité
Crise d'importance moyenne	Événement provoquant un intérêt régional des médias ; événement avec présence policière	Blessures de moyenne gravité avec traitement médical ou hospitalier, événement avec présence policière, détournement ; difficultés financières majeures au niveau de la région ou de la section ; désaccord public potentiel au sein de la SSS ; désaccord public potentiel avec des partenaires ou groupes ciblés
Crise légère	Événement sans intérêt de la part des médias	Petites blessures sans traitement médical; désaccord au sein d'une section

Il y a lieu de préciser qu'une crise peut avoir une issue positive ou négative.

Un désaccord au sein d'une section peut par exemple s'étendre sur d'autres sections et prendre des proportions non désirables. Ainsi, une situation de crise doit être continuellement réévaluée.

3 Les principes d'organisation d'une crise

Les différents niveaux de crises mentionnés au point 2 ont une organisation de gestion similaire.

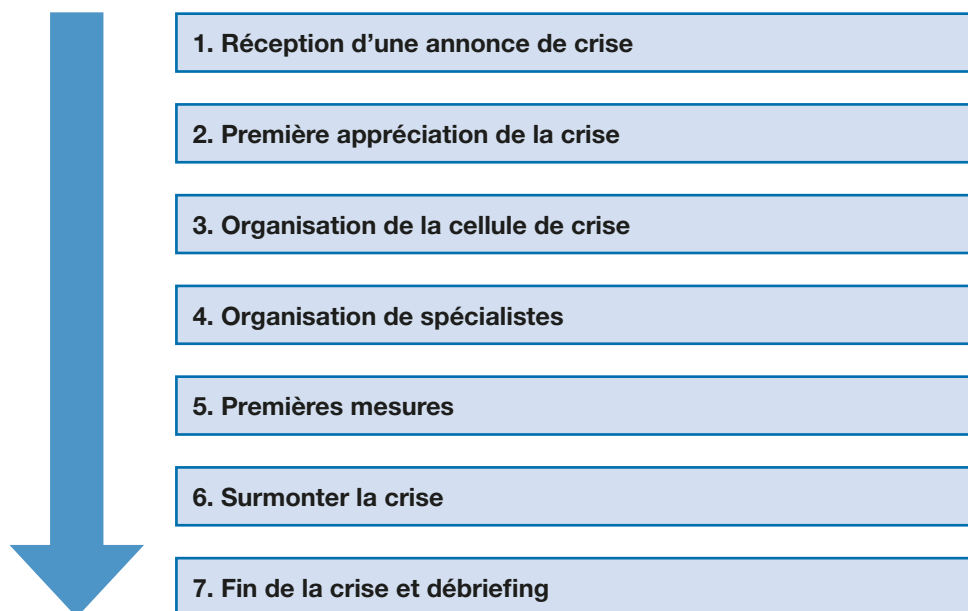
3.1 Champs d'activité

En règle générale, les mesures nécessaires peuvent être divisées en quatre champs d'action :

- | | |
|-----------------------|---|
| Organisation | <ul style="list-style-type: none"> ■ Appréciation commune de la situation par des responsables sur place, selon les présentes lignes directrices, et avec d'autres personnes (voir chapitre 5) ■ Fixation et coordination de mesures ■ Coordination de spécialistes et d'autres personnes impliquées ■ Travaux administratifs |
| Encadrement | <ul style="list-style-type: none"> ■ Information directe aux personnes/familles concernées ■ Soutien psychologique des personnes impliquées |
| Information | <ul style="list-style-type: none"> ■ Information interne des personnes concernées ainsi que d'autres cercles impliqués (par ex. les sections, etc.) ■ Information des médias, communiqué de presse, interview, conférence de presse) |
| Droit/finances | <ul style="list-style-type: none"> ■ Assistance juridique ■ Conseil juridique ■ Conseil et soutien financiers |

3.2 Déroulement d'un cas de crise

La présentation ci-après donne un bref aperçu sur le déroulement d'une crise et les phases qu'il faut gérer l'une après l'autre :

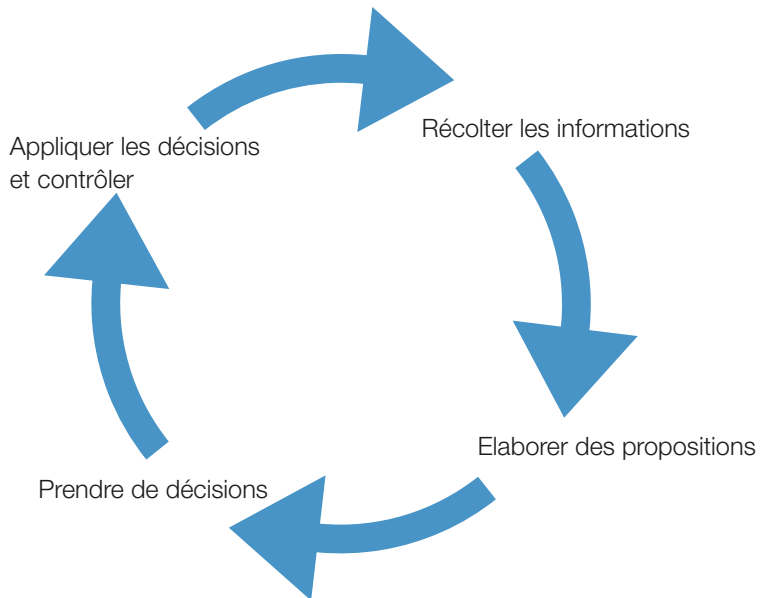


Les étapes 1 à 5 peuvent être traitées de manière assez standardisée. Les étapes suivantes dépendent fortement du développement de la crise et ne peuvent être planifiées de manière détaillée en amont.

A cela s'ajoute que les étapes présentées ci-dessus ne se déroulent pas forcément l'une après l'autre mais en même temps. Dès lors, il s'agit d'apprécier à nouveau chaque situation.

3.3 Procédure en cas de crise

Afin d'apprécier la situation et de planifier les différentes étapes, on procède comme suit :



Récolter les informations

- Qu'est-ce qui a été fait jusqu'à présent dans les différents champs d'action (voir point 3.1.) ?
- Quelles sont les dernières informations disponibles ?

Elaborer des propositions

- Quelle est notre prochain objectif ?
- Quelles sont les mesures proposées pour les différents champs d'action ?

Prendre des décisions

- Que faire ensuite dans les différents champs d'action ?
- Qui fait quoi et quand ?
- Quand a lieu la prochaine rencontre de la cellule de crise ?

Appliquer les décisions et contrôler

- Est-ce que les différentes mesures fonctionnent ?
- Que devons-nous adapter ?

Cette manière de procéder devrait s'appliquer avec une rigueur certaine. Cela donne des structures et procure un sentiment de sécurité pour tous. La manière de procéder peut également servir à la préparation d'une séance.

4 Les principes de communication d'une crise

Si une crise a été identifiée en tant que telle, la communication est d'une importance capitale pour la gérer au mieux. Voici quelques réflexions valables pour la SSS :

4.1 Objectifs d'une communication de crise

Si la SSS en tant qu'association nationale ou une des sections ou des régions SSS est concernée par une crise, la communication doit remplir les objectifs suivants :

- Encourager la transparence au sein de l'ensemble de la SSS afin de renforcer la crédibilité et la confiance en externe comme en interne ;
- Communiquer par une personne compétente et digne de confiance ; assurer les compétences, les déroulements et les mesures pour les responsables des sections et des régions de la SSS ainsi que pour le comité central ;
- Apprécier rapidement la situation et les faits d'après le principe des quatre yeux afin de déclencher les mesures qui s'imposent, de rétablir rapidement une situation normale ;
- Empêcher les dégâts de l'image menaçant l'intégrité de l'association, de ses membres ou des participants aux cours ;
- Satisfaire l'intérêt des médias et essayer de raccourcir la durée de la crise.

4.2 Principes d'une communication de crise au sein de la SSS

Pour que les objectifs d'une communication de crise puissent être atteints, la communication doit se faire de manière professionnelle et réfléchie. Les instruments sont plus ou moins les mêmes que pour tout travail ordinaire en matière de communication. En cas de crise, il est essentiel d'observer les critères suivants :

- Démontrer, si possible à temps, les faits de façon véridique et complète : qu'est-ce qui s'est passé, qu'est-ce qui a été entrepris, quelles sont les répercussions, respectivement les perspectives, qu'est-ce qui est entrepris pour éviter que cela ne se répète ;
- Transmettre la volonté sérieuse de venir à bout de la crise par un engagement actif et visible de la direction ;
- En tant qu'organisation humanitaire et en tenant compte de la dépendance aux dons et au financement public, la SSS doit répondre à certaines exigences en matière de transparence, ouverture, responsabilité et crédibilité.

En plus des règles d'une activité ordinaire de communication, il faut tenir compte des aspects suivants :

- **Être proactif** : ne pas attendre que la pression de l'extérieur devienne trop grande pour diffuser des informations. Si non, on court le danger que la communication soit dictée par les médias et que le manque d'informations engendre des spéculations. Retenir des informations fait soupçonner que l'on veut cacher quelque chose. Ainsi, l'intensité de la crise pourrait se renforcer et la durée se prolonger. Par conséquent, des informations importantes doivent être communiquées sans tarder et directement afin de démontrer que nous sommes réactifs dans la crise et que nous voulons limiter les dégâts.
- **Rapide, ouvert, professionnel** : la communication de crise doit contribuer à maintenir la crédibilité et la réputation de la SSS. La communication doit se faire de manière transparente ; si elle n'est pas complète, on doit annoncer quand d'autres

informations seront communiquées. Il faut rapporter des faits et non pas des suppositions, des justifications ou des attributions de faute. Une communication ouverte exige de réduire des déficits d'information, de signaler sa disponibilité au dialogue et de présenter ouvertement les causes d'une crise.

- **Empathie** : au centre d'une crise, il y a les hommes et les femmes, avec leur sensibilité et leurs émotions, qui attendent une certaine empathie de la part de la SSS. Selon les circonstances, les aspects matériels ont seulement une importance secondaire.
- **Une voix** : une personne transmet les informations (conforme aux lignes directrices, selon la gravité de la crise). Il faut assurer que les capacités pour la communication soient assurées. En cas de situation particulièrement complexe, il faut distinguer entre gestion d'une crise et communication. Si des tiers (Ministère public, partenaires-clés, etc.) sont impliqués dans la crise, il faut un dialogue réciproque et s'entendre sur les contenus de la communication.
- **Communication interne avant la communication externe** : les personnes et les collaborateurs concernés, le président de la SSS, le comité central, les sections/régions/commissions de la SSS ainsi que les organisations partenaires sont informés avant ou au moins en même temps que la population. Ainsi, l'identification avec la SSS et un éventuel effet de multiplication sont renforcés.
- **En continu** : ne pas rompre le flux de l'information. La communication peut cesser quand la crise est gérée et que la situation redevient normale.
- **Les limites** d'une communication de crise sont posées par la protection des intérêts privés ou publics, la législation en matière de protection des données ou de la personne et la procédure en cours.
- La communication de crise doit poursuivre la communication courante. Un changement du style ou de la présentation pourrait susciter de la méfiance.

4.3

Destinataires de la communication de crise & instruments

Pour la communication en cas de crise, il est essentiel de savoir à qui on adresse les informations. En principe, la SSS distingue entre les deux domaines suivants :

En interne

- Comité central, commission de gestion
- Siège administratif
- Comités régionaux
- Comités des sections & membres
- Groupes spécifiques

En externe

- Personnes concernées directement
- Partenaires
- Autorités
- Population via les médias

Le genre et le contenu de la communication peuvent varier selon les destinataires du message. En principe, la SSS utilise les instruments de communication suivants :

En interne

- Information personnelle
- Téléphone
- E-mail
- Courrier postal
- Hotline

En externe

- Communication avec les personnes concernées, les partenaires et les autorités :
 - Information personnelle
 - Téléphone
 - Courrier postal, e-mail
 - Site internet
 - Hotline
- Communication avec la population via les médias :
 - Communiqué de presse
 - Demandes des médias
 - Conférence de presse
 - Site internet
 - Réseaux sociaux
 - Hotline

5 Déroulement concret d'une crise au sein de la SSS

Le déroulement concret d'une crise au sein de la SSS dépend fortement de l'étendue de la crise. Les crises légères et d'importance moyenne peuvent être traitées au niveau de la section, avec le soutien du siège administratif, alors que pour gérer les crises graves, c'est le siège administratif de la SSS qui est compétent.

5.1 Alarme en cas de crise

Désignation

Crise grave	<ul style="list-style-type: none"> ■ Obligation d'annoncer : la section informe sans tarder par téléphone le siège administratif de la SSS. ■ Le siège administratif coordonne et dirige le déroulement de la crise. ■ Le siège administratif assure l'information du président central et de l'ensemble du comité central.
Crise d'importance moyenne	<ul style="list-style-type: none"> ■ Obligation d'annoncer : la section informe le siège administratif de la SSS en l'espace de 12 heures par e-mail au sujet de la crise. ■ La section coordonne et gère le déroulement de la crise en concertation avec le siège administratif.
Crise légère	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aucune obligation d'annonce ■ La section gère le déroulement de la crise sous sa propre responsabilité ; elle informe cependant le siège administratif <ul style="list-style-type: none"> a) si la crise s'étend, ou b) si elle ne peut être traitée en temps utile. Dans tous les cas, le siège administratif offre son soutien à la section.

- Le siège administratif de la SSS met à disposition des sections 365 jours par an, 24/24 un numéro de téléphone 041 925 88 99 d'une personne de contact en cas de crise (membre de la direction, porte-parole). L'alarme auprès du siège administratif en cas de crise grave doit se faire via ce numéro de téléphone. L'annonce d'une crise de moyenne importance se fait par e-mail en l'espace de 12 heures à info@sss.ch ou par téléphone au 041 925 88 77 (pendant les heures de bureau).
- Si en cas d'évaluation d'une crise, il y a un doute par rapport à l'un des trois niveaux, il faut toujours opter pour le niveau plus élevé.

5.2 Gestion d'une crise

- Pour le traitement de crises, un aide-mémoire est à disposition.

5.3 Particularités

- Les sections sont obligées de désigner en interne une personne responsable de la cellule de crise afin de pouvoir agir et organiser rapidement en cas d'urgence.

5.4 Aide psychologique

Dans les pires cas, une crise peut provoquer des dégâts matériels, des lésions corporelles ou la perte de vies humaines. Mais les personnes concernées subissent aussi des dommages psychologiques.

Le soutien ou l'aide psychologique prend au sérieux ces dommages psychologiques et tend à les soulager.

Chaque crise, d'importance moyenne ou grave, est une intrusion dans la vie des personnes concernées. D'un seul coup, toute une situation de vie change et peut être influencée de manière dramatique par la charge psychique.

Un soutien psychologique peut alors aider les personnes se trouvant dans une situation d'urgence au niveau psychique.

Qui vient en aide en Suisse?

Care Team Un Care Team ou une Care Organisation est composé de Care Givers (prestataires de soins). Ce sont des spécialistes formés afin d'encadrer des personnes en situation d'urgence au niveau psychique, comme après un accident, un viol ou une catastrophe.

Peers Les Peers sont des prestataires de soins pour les professionnels engagés (pompiers, policiers, ambulancier, etc.). En tout temps, les «Peers» peuvent avoir recours à des spécialistes disposant d'une qualification supplémentaire en matière d'aide psychologique.

Experts Les spécialistes avec une qualification complémentaire en psychologie d'urgence sont les interlocuteurs spécialisés pour les Care Givers et les Peers; ils prennent aussi en charge les personnes concernées.

Principes de base d'une première prise en charge

- Soulager: élaborer la chronologie des événements, mettre en ordre les pensées,
- Calmer: transmettre des informations au sujet de réactions normales (du corps, de l'esprit, des sentiments, du comportement) face à un événement
- Consolider: structurer les prochaines étapes et les journées à venir; planifier les contacts avec les différentes personnes afin que les victimes puissent regagner au plus vite leur indépendance.

AFIN D'ASSURER UN ENCADREMENT INTERDISCIPLINAIRE ET COMPLET ET GARANTIR UNE AIDE PSYCHOLOGIQUE, IL EST IMPERATIF, EN CAS D'URGENCE, D'AVISER IMMEDIATEMENT LE SIEGE ADMINISTRATIF QUI PRENDRA LES MESURES NECESSAIRES!

6 Approbation & champ d'application des lignes directrices

6.1 Champ d'application

Les présentes lignes directrices s'appliquent aux :

- membres des organes de direction et responsables des régions et sections (comité, moniteur de cours, responsables d'engagement, entraîneur, etc.)
- membres des organes élus de la SSS (comité central, commission de gestion, groupes spécifiques, conseil de fondation St-Christophe)
- employé(e)s de la SSS

6.2 Approbation

Les présentes lignes directrices ont été approuvées par le comité central de la SSS le 31.08.2013 ; elles sont valables dès le 1^{er} octobre 2013 et jusqu'à l'assemblée des délégués 2014. En tenant compte des expériences faites d'ici là, une version révisée sera approuvée lors de ladite assemblée des délégués.

Contrôle des modifications, examen et approbation

<i>Version</i>	<i>Date</i>	<i>Auteur</i>	<i>Remarques</i>
1.1	31.08.2013	ra	Approuvé par le CC le 31.08.2013

AIDE-MÉMOIRE

Faire et recevoir une annonce de crise

Obligation d'annoncer une crise

- **En cas de crise grave** (décès, blessures graves ainsi que suspicion ou certitude d'un abus sexuel pendant une manifestation SSS, ou un cours SSS), il y a lieu de contacter sans tarder le siège administratif de la SSS : **tél. 041 925 88 99**.
- **En cas de crise d'importance moyenne** (blessures de gravité moyenne avec traitement médical ou séjour à l'hôpital, événements avec présence policière, détournement), le siège administratif doit être informé **en l'espace de 12 heures par e-mail à info@sss.ch**

Informations indispensables en cas d'annonce d'une crise

- Qui annonce et qui reçoit l'annonce (données des personnes de contact) ?
- Qu'est-ce qui s'est passé ? (accident, délit, etc.)
- Quand ?
- Où ? (indication exacte du lieu, adresse ou coordonnées)
- Combien ? Nombre de personnes concernées et leur état de santé
- Autres informations (si important pour la situation en question)
 - Informations concernant le déroulement
 - Mesures déjà engagées
 - Informations disponibles du côté de la police ou des forces engagées (par ex. pour les médias)
 - Coordonnées des personnes impliquées
- Fixer les prochaines démarches (qui fait quoi ?)
- Date et heure de l'annonce
- Numéro d'appel de la personne qui fait l'annonce

Points importants concernant le comportement lors de la réception d'une annonce de crise

- Ecouter, rassurer, calmer, répéter les informations qui ont été transmises
- Ne pas faire de reproches
- Récolter un maximum d'informations durant la conversation

IMPORTANT : en cas de crise, l'information des médias se fait exclusivement en concertation avec le siège administratif!

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



SLRG SSS

SSS – vos nageurs sauveteurs

Société suisse de sauvetage SSS, Sursee
Schellenrain 5
6210 Sursee
Téléphone 041 925 88 77
www.sss.ch
info@slrg.ch