

Concept gestion d'urgences pour Passeport vacances

Ce document doit être connu par tous les responsables et accompagnateurs pendant une activité PV.

Responsable du concept au sein du Comité : _____

Préambule

Toute organisation peut être confrontée un jour à une situation de crise qui peut mettre en danger la santé et le bien-être des membres et participants d'une activité proposée. Il est donc important de mettre un dispositif en place pour savoir comment gérer la crise et comment sortir de l'urgence. Il ne faut pas partir du principe qu'une situation d'urgence n'arrive qu'aux autres.

Qu'est-ce qu'une situation d'urgence ?

Une urgence est un événement qui constitue une **menace** sérieuse à la santé, la sécurité ou le bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes.

Les personnes présentes sont **surprises** par l'arrivée subite et la violence de l'incident, elles se sentent dépassées par la situation et perdent la maîtrise du cours des choses. Une situation d'urgence suscite des émotions négatives très fortes : angoisse, détresse, douleur, interrogation.

Une situation d'urgence demande une **action rapide** pour détourner le danger, réduire les risques et protéger les personnes présentes.

Définition Gestion de crise

La gestion de crise est l'ensemble des modes d'organisation, des techniques et des moyens qui permettent à une organisation de se préparer et de faire face à une crise survenue, puis de tirer les enseignements de l'évènement pour améliorer les procédures et les structures dans une vision prospective.

Cellule de gestion de crise

Pour chaque Passeport vacances plusieurs personnes font partie de la cellule de crise et sont responsables pour la gestion d'une urgence. **Personne ne doit gérer seul une situation d'urgence !** Par définition on se sent dans un premier temps dépassé par une crise violente mais ensuite il s'agit d'organiser rapidement de l'aide et de faire les bons gestes qui peuvent sauver une vie. Mentionnez les membres de la cellule de crise, avec leur numéro de téléphone :

Personne de piquet PV : _____

Accompagnateur(s) PV : _____

Services d'urgence : Police 117 / Pompiers 118 / Ambulance 144 / Intoxication 145 / Rega 1414

Association mira pour la prévention des abus sexuels : 021 312 21 28

Etapes de la gestion d'une situation d'urgence

Un incident négatif arrive soudainement et met en danger une ou plusieurs personnes.

Immédiatement : **Restez CALME – REFLECHIR – OBSERVER - AGIR**

1. La/le responsable du groupe active le processus défini pour gérer une situation d'urgence. Il est normal qu'il/elle se sente dépassé(e) par l'arrivée brusque d'un incident violent. C'est une réaction normale sur le moment. Il incombe toutefois au responsable du groupe de retrouver rapidement le sang froid pour déclencher la procédure prédéfinie pour bien gérer l'urgence.
2. Sécuriser le lieu => mettre la personne ou le groupe à l'abri d'une détérioration de la situation ou d'une aggravation du danger. Mettre une protection, un panneau d'avertissement, une barrière, etc.
3. Demander de l'aide aux adultes présents, si possible déléguer une tâche très précise (p.ex surveiller le groupe des enfants non atteints directement).
4. Vérifier s'il faut dispenser les premiers secours. Observer la victime, vérifier si elle est consciente, si elle respire normalement, si elle est dans une posture adéquate. S'il y a soupçon d'une blessure du dos ne jamais changer la posture !
5. Appeler le service de secours en **indiquant le lieu, le nom du responsable du groupe, l'activité** **Passeport vacances et donner un descriptif précis et court de ce qui est arrivé.** Donner des informations sur l'état actuel de la victime/des victimes. Demander dans combien de temps le service arrivera sur place et ce qu'il faut faire en attendant. **Ecouter les conseils du service professionnel.** Donner son numéro de natel pour que le service d'urgence puisse rappeler.
Médical/ambulance 144
Police 117
Pompiers 118
Intoxication 145
REGA 1414
mira (abus sexuels) 021 312 21 28
6. Encadrer et calmer les autres enfants (cette tâche peut être déléguée). Expliquer le processus entamé pour gérer la situation, expliquer qui fait quoi. Ne pas faire de spéculations ni donner des informations incertaines. Veiller à ce que tout le monde reste calme et éviter l'hystérie. **ATTENTION ! Personne ne doit prendre des photos ou filmer => protection des données.**
7. Identifier la victime: nom, adresse, tél. des parents.
8. Appeler le numéro de piquet du Comité Passeport vacances. Tél. _____
Donner un descriptif précis et court de ce qui est arrivé, le lieu, l'identité de la victime, son état présumé, le service de secours convoqué. Définir ensemble les prochaines étapes.
9. Accueillir le service de secours et lui déléguer la suite des opérations => le service de secours reprend de suite la responsabilité de la gestion de la crise. Le/la responsable du groupe Passeport vacances suit les instructions du service spécialisé.
10. Continuer à observer et encadrer le groupe, coordonner la suite avec le service de piquet du Passeport vacances. Qui informe les parents?
11. **Ne pas donner d'informations aux médias => prendre les coordonnées pour rappeler.**
12. Le/la responsable du groupe quitte le lieu en dernier.

Les jours suivants :

1. Le membre du comité Passeport vacances responsable du concept d'urgence s'informe régulièrement sur l'état de santé de la victime et reste en contact avec sa famille. Il informe les accompagnateurs du groupe et éventuellement le prestataire de l'activité Passeport vacances et les autres enfants.
2. Attention, il faut bien mesurer l'impact des informations données aux participants du groupe! **Il faut avant tout protéger la victime et ses proches !** Il vaut mieux limiter les informations sur l'état de santé de la victime au minimum et laisser à la victime et à ses proches le choix d'informer ou non.
3. Ne pas donner d'informations aux médias.
4. Observer les besoins des enfants et des personnes accompagnatrices les jours suivants la situation de crise. Assurer un suivi par des spécialistes du post-traumatisme si nécessaire, créer un « care team ». Echanger et dialoguer avec les participants pour amorcer le choc et pour donner l'occasion d'exprimer les sentiments.
5. Faire le point au sein du comité. Evaluer le vécu et éventuellement adapter le concept d'urgence et la procédure prédéfinie. Quel enseignement peut-on tirer du vécu ?

Communication

La communication interne et externe est un élément important dans la gestion d'une crise dans la mesure où une communication maîtrisée permet de rassurer tous les participants, de protéger la victime et de maintenir une image positive de l'organisation.

Le comité Passeport vacances nomme une personne responsable de la communication. Elle seule prend en charge la communication avec les médias, les sponsors et les prestataires externes.

Dans la communication autour d'un incident violent qui a causé des dommages importants – spécialement à des personnes - il s'agit de transmettre que des **informations vérifiées** (pas de spéculations !) pour éviter que des rumeurs circulent et que les dommages s'aggravent. La communication doit être à la fois transparente mais aussi se limiter à l'essentiel. Elle doit viser à protéger la victime et l'organisation d'une intrusion non justifiée des tiers.

Lors d'un incident violent il est important que l'accompagnateur responsable d'un groupe Passeport vacances informe rapidement la personne du comité en charge de la communication pour que cette dernière puisse préparer au mieux une communication adaptée aux partenaires. Les informations suivantes sont nécessaires :

Qu'est ce qui s'est passé ?

Qui est concerné ?

Combien de personnes sont concernée ?

Où est-ce que ça s'est passé ?

Quand est-ce que ça s'est passé ?

Quelles mesures ont déjà été prises ?

Qui doit être contacté ?

Quelles sont les prochaines étapes ?

Documents utiles

Le/la responsable du groupe et si possible une deuxième personne adulte doivent porter sur eux les documents qui définissent la marche à suivre dans une situation de crise qui demande une intervention urgente. Ces documents sont une aide précieuse pour retrouver le plus rapidement possible le calme et le sang-froid après les premières émotions fortes qu'un incident violent évoque. Le/la responsable du groupe peut se sentir comme tout le monde dépassé(e) par l'événement mais il/elle a la responsabilité d'évaluer rapidement la situation et d'entreprendre rapidement les premiers geste de secours. Dans une telle situation de surprise émotionnelle il s'avère très utile de pouvoir se baser sur un document écrit pour retrouver sa capacité de prendre des décisions.

1. Liste des enfants participants, avec le numéro de tél. de leur parents
2. Checkliste concernant l'activité Passeport vacances avec l'évaluation des risques possibles
3. Concept de gestion d'urgence + liste des numéros de tél. importants à contacter
4. Document avec schéma « Sortir d'une situation d'urgence : marche à suivre »
5. Fiche spéciale avec numéros des services d'urgence et autres contacts selon l'activité

Autres outils

1. Pharmacie de voyage (voir Annexe Checkliste)
Ne pas oublier de constituer une pharmacie de voyage selon le type d'activité.
2. Badge sur lanière avec numéros d'urgence et premiers gestes à faire.
3. Etiquettes avec les numéros d'urgence, à coller sur divers supports.
4. Couverture de survie



Mesures de prévention

Un concept de gestion de crise n'indique pas seulement la marche à suivre pour sortir rapidement d'une situation d'urgence mais il a aussi comme objectif de montrer comment on peut éviter une situation d'urgence.

- La première mesure de prévention est celle de prévoir un concept d'urgence et de le thématiser au sein du comité Passeport vacances.
- Nommer une personne du comité qui sera responsable du concept et de l'application de celui-ci.
- Etablir les documents utiles (voir liste ci-dessus), les adapter aux spécificités du Passeport vacances, les mettre à jour régulièrement.
- Déposer le concept et ses documents utiles à un endroit accessible à tous et communiquer cet endroit à tous les accompagnateurs.
- Organiser des séances de rafraîchissement et d'échange avec tous les accompagnateurs AVANT chaque Passeport vacances. Faire des exercices pratiques. Aussi imaginer le pire et en discuter.
- Communiquer aux parents et aux enfants les précautions à prendre pour une activité avec plus de risque (crème solaire, couvre-chef, chaussures adaptées, etc.)
- Distribuer aux adolescents une fiche de consignes et un numéro de contact avant le départ (par exemple pour une initiation à un sport ou un jeu/parcours dans une zone plus étendue).
- Pour les camps de plusieurs jours : Noter le numéro du médecin de garde de la destination et les coordonnées de l'hôpital le plus proche.

Conclusion

Un concept de gestion de crise sert à mettre en place un dispositif pour éviter des situations de crise et une marche à suivre pour gérer l'urgence si la crise ne peut pas être évitée. Les personnes concernées et/ou menacées par une urgence doivent être **protégées** rapidement. Les personnes responsables de la protection doivent faire rapidement le bon geste au bon moment. Elles se préparent sérieusement à une telle éventualité en intégrant le concept de gestion de crise et en échangeant régulièrement sur cette thématique au sein du comité.

Une bonne gestion de crise protège par ailleurs la **réputation de l'association**. Les participants aux Passeports vacances doivent avoir confiance en l'organisation, ils doivent savoir qu'en cas d'urgence l'organisation saura gérer la situation de manière professionnelle. La normalité doit être rétablie le plus rapidement possible.

Après chaque gestion d'une urgence il s'agit de faire une évaluation de ce qui s'est passé, **d'apprendre** du vécu et d'adapter, si nécessaire, la procédure définie pour la gestion d'une crise.

Liens utiles

www.croix-rouge.ch

Organisation de sauvetage de la CRS

Croix-Rouge suisse
Schweizerisches Rotes Kreuz
Croce Rossa Svizzera



www.firstmed.ch

firstmed
école de premiers secours

www.samaritains.ch

Fiches d'information par thème : http://www.samaritains.ch/fr//en-savoir-plus-_content---1--1085.html

S+ **samaritains**

www.bpa.ch/fr/commander

 **bpa**