



PRÉPARER UN PLAN DE GESTION DE CRISE

Un plan de gestion de crise est un ensemble de protocoles à mettre en œuvre en cas de crise pour aider les personnes à y faire face avec efficacité, que ces situations d'urgence soient réelles ou perçues comme telles. Les urgences réelles posent un danger immédiat, tandis que les situations perçues comme urgentes présentent un risque potentiel et peuvent se transformer en situations dangereuses. Il est essentiel que les districts soient prêts à réagir, car ces deux scénarii peuvent engendrer une crise, avec des risques graves pour la santé, la sûreté et la sécurité des jeunes et des bénévoles, ainsi que pour la réputation du district.

Vous trouverez, dans ce document, des informations sur la marche à suivre pour élaborer un plan, les meilleures pratiques ainsi que des exemples des formulaires requis.

[Pour commencer](#)

[Meilleures pratiques](#)

[Plan de gestion de crise – Exemple](#)

[Annexe A : Exemple de liste de contacts du district et protocoles de notification en cas de crise](#)

[Annexe B : Exemple de questionnaire de débriefing](#)



POUR COMMENCER

POURQUOI UN PLAN DE GESTION DE CRISE

Parce que toutes les activités, en particulier celles qui s'adressent aux jeunes – population plus vulnérable –, comportent intrinsèquement des risques, il est capital que les districts disposent de plans pour y faire face.

Anticiper est donc le maître-mot. Une crise peut survenir au moment le plus inattendu et les événements évoluer rapidement, compliquant davantage la gestion d'une situation déjà stressante. Certaines crises étant évitables, le plan doit comporter des procédures claires en cas d'événement imprévu. Elles aideront le district à en minimiser l'impact sur la santé et la sécurité des personnes et à atténuer les risques à sa réputation.

LES PREMIERS PAS

Toute gestion de crise passe par une planification rigoureuse : Former une équipe motivée, évaluer les risques locaux, informer les bénévoles et les jeunes sur les risques et sur leurs responsabilités, pratiquer les protocoles et faire régulièrement évaluer/réviser le plan par des experts en fonction des circonstances. S'il s'agit de la première fois que vous créez un plan de gestion de crise, tenez compte des considérations générales ci-dessous :

1. *Désigner une équipe de gestion de crise (EGC)*. Il s'agira de cinq à six personnes : des dirigeants du district, des représentants de club et des experts locaux qui s'attacheront à développer un cadre d'action pour se protéger des risques et de leurs conséquences. Chaque membre de l'équipe aura un rôle et des responsabilités spécifiques pour agir en cas d'urgence. L'équipe pourra aussi nommer un groupe spécifiquement chargé de ce rôle dans le cas d'une crise donnée. Il est important que cette équipe reste de petite taille pour garantir l'efficacité des réunions, de la communication et de la coordination.
2. *Déterminer les risques*. Les risques diffèrent selon la région, notamment en termes de catastrophe naturelle, de criminalité ou d'instabilité politique. L'équipe tiendra compte du lieu où se déroule le programme ainsi que des districts dont sont issus les jeunes, les bénévoles et les partenaires internationaux afin de déterminer les risques et leur incidence sur le programme et ses activités.

3. *Consulter des experts locaux.* Si la taille de l'équipe doit rester modeste, il est important de consulter plusieurs experts locaux (forces de l'ordre, responsables d'agences publiques, personnel médical d'urgence, autorités sanitaires, etc.) avant de rédiger les protocoles pour les risques que vous aurez identifiés. Au-delà de leur expérience dans l'élaboration de telles mesures, ils pourront aussi jouer un rôle actif dans votre dispositif de réponse. Il est donc important d'avoir de bonnes relations avec ces experts.
4. *Élaborer un plan et des protocoles pour chaque type de crise et niveau de gravité.* Chaque situation pouvant présenter des niveaux de gravité variables, nous vous recommandons de décliner votre plan et votre réponse en fonction du type de risque mais aussi de son niveau pour la santé et la sécurité des personnes.
5. *Élaborer un plan de communication* Parce que la communication est essentielle en cas d'urgence, votre district élaborera un protocole de communication pour chaque type de crise. Pour en savoir plus sur la création d'un plan de communication, consultez la section Meilleures pratiques.
6. *S'assurer que tout le monde est informé, préparé et formé de façon régulière.* La prévention est un facteur clé dans l'atténuation des risques. Les districts doivent s'assurer que tous les bénévoles et participants ont été formés aux mesures de protection, et qu'ils ont pris connaissance des procédures énoncées dans le plan de gestion de crise avant le début du programme. En plus de ces formations, pensez à mettre en place des simulations (programmées et non programmées) pour tester l'état de préparation des jeunes et des bénévoles, et pour repérer les vulnérabilités ou les possibilités d'amélioration.

 *Demandez à une université ou à une association en faveur des jeunes de vous aider à identifier les risques potentiels, surtout si elles participent à des programmes d'études à l'étranger, à des voyages ou à d'autres activités à risque. Elles pourront peut-être vous communiquer une copie de leur plan, se proposer d'agir comme consultant auprès de votre équipe ou faire des suggestions pour votre plan.*

MEILLEURES PRATIQUES

LES TYPES D'URGENCE À ANTICIPER

Avant de créer votre plan de gestion de crise, commencez par réaliser une évaluation pour identifier les principaux risques pour la santé et la sécurité selon les circonstances (programme, lieu, participants, etc.).

Bien que le risque zéro n'existe pas, un plan bien ficelé vous aidera à vous doter de tous les outils nécessaires pour réagir rapidement et de façon responsable à toute éventualité. Le plan de gestion de crise du district devrait inclure, sans s'y limiter, des protocoles pour les urgences suivantes :

Accidents. Accident de la route, empoisonnement, incendie, chute, blessure pendant une activité sportive, etc. pouvant nécessiter une attention médicale urgente.

 *Avant de planifier des activités pour un groupe ou une personne, déterminez si elles sont couvertes par l'assurance responsabilité civile de votre district et/ou si les polices d'assurance voyage des étudiants couvrent leur participation, comme le transport de jeunes dans des véhicules privés.*

Urgences médicales (physiques). Divers types d'urgence médicale d'ordre physique peuvent survenir sans lien avec un accident, par exemple épidémie, hospitalisation pour un problème médical connu, overdose, surconsommation d'alcool, etc.

Urgences de santé mentale. Ce type d'urgence peut inclure (sans s'y limiter) un comportement perturbateur ou psychotique, une dépression grave ou un état de manque, l'abus de drogues ou d'alcool, des idées suicidaires ou d'homicide ainsi que des menaces ou des tentatives d'automutilation.

 *Les bénévoles ne devraient jamais intervenir dans une situation médicale ou de santé mentale, à moins d'être formés à cet effet. Il doivent faire appel aux compétences des ressources et des professionnels sur place.*

Catastrophe naturelle. Plusieurs régions du monde sont sensibles aux risques naturels, qu'il s'agisse de feux de forêt, de séismes ou de raz-de-marée.

Instabilité politique ou civile. Une instabilité politique, une rébellion soudaine ou des manifestations violentes peuvent présenter des risques immédiats ou à long terme pour la santé et la sécurité.

Criminalité ou violence. Agressions, vols, vols à l'étalage ou émeutes peuvent se produire n'importe où et être commis contre des participants mais aussi par eux-mêmes.

Menace ou attaque terroriste. Un acte ou une menace terroriste est le recours délibéré (ou la menace d'un tel recours) à la violence contre des civils.

Disparition/décès. Des jeunes peuvent être considérés comme « disparus » en raison d'une mauvaise communication sur des activités ou des projets. Bien que rares, les enlèvements, prises d'otage (y compris avec rançons) ou homicides peuvent se produire dans des endroits pourtant très sûrs. Dans des circonstances extrêmes rares, un jeune peut décéder suite à une crise ou de causes naturelles. Il est important d'être prêt, même dans des événements très improbables.

 *Le Rotary International a une politique de tolérance zéro en matière de violences et de harcèlement, et tous les districts doivent suivre les directives mises en place pour prévenir et répondre à ce type d'incident et d'allégation. En outre, tous les districts certifiés pour participer au Youth Exchange sont tenus de respecter leur politique en matière de protection des jeunes et d'y intégrer des directives de signalement de toute allégation de violence ou de harcèlement sexuels. Pour plus d'informations sur la façon dont les districts doivent réagir face à de telles situations, consultez les sections Protection des jeunes et Échanges de jeunes du Rotary Code of Policies ou consultez le manuel [Prévention des violences et du harcèlement](#).*

CONSIDÉRATIONS RELATIVES À LA COMMUNICATION

Le succès global de la réponse d'un district face à une crise est directement lié à la bonne intégration des protocoles de communication dans le plan de gestion de crise. La mise en place d'un plan de communication permettra de s'assurer que les informations sont transmises aux participants, à leur famille et aux bénévoles de façon cohérente, précise et opportune. Le risque de désinformation ou de confusion est ainsi minimisé et les parties impliquées ont l'assurance que la situation est gérée efficacement. Envisagez également de nommer un groupe dédié dont la responsabilité sera de mettre en œuvre le plan de communication en coordination avec l'équipe EGC pendant une crise. Pendant l'élaboration du plan de communication, tenez compte des éléments suivants :

Définir les principales responsabilités. Déterminez qui sera chargé de décider de la nécessité d'une communication et à quels destinataires ; qui rédigera le message ; et qui communiquera cette information aux parties impliquées.

 *La communication avec les jeunes et leur famille doit être prompte, transparente, factuelle et bienveillante. Elle doit être exempte de toute opinion personnelle.*

Tenez un registre sécurisé des coordonnées et des protocoles de communication. Veillez à ce que toutes les coordonnées – notamment des jeunes et des bénévoles – soient à jour et facilement accessibles pour que toutes les parties puissent être jointes en cas d'urgence. Créez un tableau des chaînes de communication et envisagez de créer un plan de secours, voire des points de rencontre, en cas d'indisponibilité des réseaux téléphoniques, de coupure d'électricité ou d'impossibilité de localiser une personne.

Précisez les protocoles de communication en fonction du type et du niveau de l'urgence. Le mode de communication peut varier selon l'urgence. Par exemple, le risque de catastrophe naturelle peut exiger un premier avertissement pour informer les personnes de la menace. Par contre, un événement inattendu (comme un attentat terroriste) nécessitera un niveau de communication plus détaillé avec des mesures précises à prendre pour assurer la sécurité des personnes. N'oubliez pas la question du droit à la vie privée des personnes selon l'urgence.

Communication avec les médias. Si le district estime qu'il doit alerter la presse (ou le public) au sujet d'une crise, ou s'il lui a été demandé de répondre à ses questions, reportez-vous au document [Travailler avec les médias en cas de crise](#). Veillez à intégrer ces étapes dans le plan de communication du district afin que tous comprennent comment gérer au mieux ces situations.

Barrières linguistiques. Travailler dans un pays étranger est l'une des expériences les plus enrichissantes pour les bénévoles et les jeunes du Rotary. Pourtant elle n'est pas sans difficultés en cas de crise. Pensez à la façon dont vous communiquerez lors d'une urgence lorsque plusieurs langues sont parlées dans le district ou que vous ne maîtrisez pas l'une d'entre elles. Nommez d'autres membres dans l'équipe EGC qui seront réactifs et faciliteront la communication dans ces langues.

LE PLAN DE GESTION DE CRISE DU DISTRICT

Un plan de gestion de crise doit être rédigé avec clarté et permettre des modifications en fonction de circonstances locales changeantes. Utilisez les exemples de plan et d'annexes pour vous guider et adaptez-les à votre district. Ces documents généraux doivent uniquement servir

de base et être amendés avec l'appui d'experts en gestion des risques. Bien que ces plans puissent avoir des éléments communs à tous les districts, chacun sera élaboré par les dirigeants locaux afin de coller au plus près des réalités et des risques propres à leur région. Adaptez les sections, les protocoles et les annexes à vos besoins.

 *Les listes de contrôle sont communément utilisées par les industries pour se préparer aux situations de crise. Elles permettent de confirmer que chaque étape du plan a été exécutée, et sont aussi l'assurance d'une prise de décision cohérente, systématique et éclairée dans de telles situations de stress. Généralement faciles à suivre, elles sont efficaces pour les personnes peu familières avec les protocoles du district (par exemple, les jeunes).*



Rotary

Insérez le logo de votre district ici.
Utilisez le Brand Center du Rotary pour en créer un.

PLAN DE GESTION DE CRISE DU DISTRICT — EXEMPLE

! Ce document fournit un cadre qui doit être adapté à votre situation géographique et juridique. Le texte grisé correspond à des notes et doit être supprimé du plan définitif.

PLAN DE GESTION DE CRISE DU DISTRICT {NUMÉRO}

TABLE DES MATIÈRES

- I. Objet
- II. Préparation et prévention des crises
 - a. Élaboration
 - b. Programme de formation
 - c. Simulations programmées et non programmées
- III. Équipe de gestion de crise
 - a. Équipe principale
 - b. Autres membres
- IV. Situations de crise et protocoles de réponse
 - a. Accidents
 - b. Urgences médicales (physiques)
 - c. Urgences de santé mentale
 - d. Catastrophes naturelles
 - e. Émeutes
 - f. Criminalité ou violence
 - g. Menace ou attaque terroriste
 - h. Disparitions
 - i. Décès
- V. Résolution de crise
 - a. Abaisser le niveau de gravité d'une crise et la déclarer résolue
 - b. Récupération
 - c. Débriefing
 - d. Mise à jour du plan de gestion de crise et de la formation aux situations d'urgence
- VI. Autres considérations importantes
 - a. Soutenir les jeunes en période de crise
 - b. Protocoles administratifs
 - c. Assurances et dépenses

d. Relations avec les médias

Annexe A – Exemple de liste de contacts et protocoles de notification (*à mettre à jour chaque année*)

Annexe B – Exemple de questionnaire de débriefing



Insérez le logo de votre district ici.
Utilisez le Brand Center du Rotary pour en créer un.

I. OBJET

La santé et la sécurité de nos bénévoles et des participants à nos programmes est notre priorité. À ce titre, ce document de procédure a été élaboré dans le but d'aider les bénévoles et les participants du district ____ (ci-après désigné « le district ») à réagir efficacement en cas de crise, de minimiser les risques et de contribuer à la sécurité de tous.

Remarque : Expliquez le but de votre plan et les objectifs que vous souhaitez atteindre par son élaboration et/ou sa mise en œuvre.

II. PRÉPARATION ET PRÉVENTION DES CRISES

a) Élaboration :

Le plan de gestion des crises du district inclut une évaluation complète des risques locaux menée en collaboration avec les agences externes suivantes :

Remarque : Énoncez tous les consultants – services de police, organismes de santé, professionnels de la santé mentale, etc. – ayant participé à la rédaction du plan.

b) Calendrier de formation :

Le district mettra en place le programme de formation suivant pour toutes les personnes participant au programme :

Exemple : Les jeunes reçoivent une formation annuelle en présentiel durant l'orientation des inbound.

Précisez le calendrier, la fréquence et la méthode qui sera utilisée pour former l'équipe de gestion de crise, les jeunes, les bénévoles et toute autre personne.

c) Simulations programmées et non programmées

Afin de tester l'état de préparation en cas de crise, le gouverneur de district peut effectuer une simulation. Les directives suivantes s'appliquent aux simulations programmées et non programmées :

- Il sera clairement établi que la crise est une simulation et qu'il n'y a pas de risque immédiat pour les jeunes ou les volontaires.
- Une telle simulation ne doit pas être effectuée pendant ou immédiatement après une crise réelle.
- Pour éviter toute confusion, il ne peut être effectué de simulation pendant une conférence, une formation ou un voyage de groupe prévu à l'avance.
- Il revient au gouverneur du district de confirmer la fin de la simulation.
- La simulation sera immédiatement suivie d'un débriefing organisé par l'équipe de gestion de crise (chapitre VI).

Remarque : Un plan n'est efficace que si vous êtes capable de le déployer avec succès. C'est pourquoi nous encourageons les gouverneurs ou l'équipe EGC à effectuer au moins une simulation par an, qu'elle soit planifiée ou non. Selon votre région, vous intégrerez d'autres éléments dans la conduite des simulations.

III. ÉQUIPE DE GESTION DE CRISE

L'équipe de gestion de crise (ou EGC) du district sera composée des membres cités ci-après avec les responsabilités correspondantes. En cas de vacance, de congé temporaire ou d'incapacité d'un membre de l'équipe principale ou secondaire, le gouverneur désignera un remplaçant qualifié.

Principale équipe de gestion de crise :

Gouverneur : Supervise tous les aspects de la réponse en cas d'urgence, convoque des réunions et délègue des tâches si nécessaires. Représente le district et sert de porte-parole auprès des médias. A le pouvoir de décision ultime pour déterminer le niveau d'une crise (après consultation de l'EGC) et les mesures à prendre selon les protocoles. Un suppléant doit également être formé et disponible au cas où le gouverneur soit touché par la crise ou incapable d'exercer ses fonctions.

Responsable Protection des jeunes de district : Participe à la réponse face à une urgence et sert de consultant (le cas échéant) ou consulte des experts locaux si nécessaire, suit l'évolution de la situation et coordonne la communication au sein du district et de ses clubs ainsi qu'avec le Rotary International. N'a pas besoin d'être un membre actif d'un club pour remplir ce rôle.

Responsable Youth Exchange de district : Sert de point de contact principal pour les jeunes et les familles participant au Youth Exchange, et coordonne la communication avec eux. Est chargé de veiller à ce que tous les jeunes sont en sécurité et pris en charge en cas de crise. Est également responsable de l'envoi d'informations de dernière minute à tous les membres de l'EGC.

Responsable Interact de district : Sert de référent pour les jeunes et les familles participant à l'Interact, et coordonne la communication avec eux. Est chargé de veiller à ce que tous les jeunes sont en sécurité et pris en charge en cas de crise. Est également responsable de l'envoi d'informations de dernière minute à tous les membres de l'EGC.

Responsable RYLA de district : Sert de référent pour les jeunes et les familles participant au RYLA, et coordonne la communication avec eux. Est chargé de veiller à ce que tous les jeunes sont en sécurité et pris en charge en cas de crise. Est également responsable de l'envoi d'informations de dernière minute à tous les membres de l'EGC.

Autre équipe de gestion de crise :

Exemple : Jeanne Durant, membre du Rotary club de XX, membre de la commission Youth Exchange du district, est chargée de veiller à ce que tous les membres de l'EGC, les parents et les familles sont inscrits pour recevoir les alertes automatiques de leur ambassade, des organismes de santé et autres systèmes de notification en cas d'urgence. Effectue une veille des avis d'urgence et signale les crises potentielles ou réelles à l'EGC principale.

Remarque : Pour garantir l'efficacité de la coordination, il est essentiel que les personnes qui gèrent ce plan comprennent leur rôle et leurs responsabilités dans la mise en œuvre des réponses. Listez tous les membres de cette équipe, leur rôle et leurs responsabilités dans ce chapitre.

IV. SITUATIONS DE CRISE ET PROTOCOLES DE RÉPONSE

Chaque section ci-dessous décrit les situations de crise par type et les protocoles à suivre en fonction du niveau de gravité. L'EGC et, en dernier ressort, le gouverneur de district décident du niveau de gravité d'une crise et du moment où il convient de l'élever ou de l'abaisser.

Remarque : Vous trouverez ci-dessous deux exemples de protocole de réponse basés sur trois niveaux de crise. Développez un ensemble de protocoles de réponse en fonction de chaque type de crise, comme indiqué dans la table des matières, ou intégrez d'autres types selon votre région. Chaque type de crise exigeant une réponse spécifique, il est important de définir clairement les niveaux ainsi que le protocole de réponse qui leur correspond. Envisagez également d'élaborer des listes de contrôle pour chaque type de crise, comme indiqué dans la section consacrée aux meilleures pratiques.

a. Accidents

Niveau I – Blessure/accident mineur : L'urgence (réelle ou perçue) ne présente pas de risque important pour la santé ou la sécurité, ne semble pas requérir une attention médicale et ne concerne qu'une ou deux personnes. Si plus de deux personnes sont touchées par une blessure ou un accident mineur, suivez le protocole de réponse pour le niveau II.

1. Alertez immédiatement le personnel de santé ou de sécurité sur place pour évaluer la blessure ou l'accident.
2. Si nécessaire, demandez à un volontaire qualifié/formé d'administrer les premiers soins aux personnes blessées et de les transporter vers la zone de refuge désignée.
3. Continuez de les surveiller et contactez les urgences si nécessaire (passer au niveau II).
4. Contactez le parent/tuteur dans les 24 heures suivant l'accident.
5. Signalez la blessure ou l'accident au responsable Protection des jeunes du district et au Rotary International dans les 72 heures.
6. _____

Niveau II – Blessures/accidents graves : L'urgence (réelle ou perçue) peut présenter un risque important pour la santé ou la sécurité et nécessite une attention médicale pour une ou plusieurs personnes, ou plusieurs personnes sont touchées par une blessure ou un accident mineur.

1. Alertez immédiatement le personnel de santé ou de sécurité sur place pour évaluer la blessure ou l'accident.
2. Contactez immédiatement les urgences.
3. Si nécessaire, demandez à un volontaire qualifié/formé d'administrer les premiers soins aux personnes blessées et de les transporter vers la zone de refuge désignée.
4. Veillez à ce que les autres participants au programme soient sous supervision tout en répondant aux besoins de la ou des personnes blessées.
5. Dès l'arrivée des secours, contactez le parent/tuteur et le responsable Protection des jeunes du district.
6. Si la ou les personnes doivent être transportées vers un hôpital ou un service d'urgence, désignez un bénévole (adulte) pour les accompagner et d'autres adultes pour prendre en charge les jeunes.
7. Contactez la personne qui a été désignée pour gérer les questions d'assurance afin qu'elle détermine les mesures à prendre telles que stipulées dans le contrat.
8. Déterminez si la presse couvrira l'incident et activez les protocoles établis par le district en la matière.
9. Signalez la blessure ou l'accident au responsable Protection des jeunes du district et au Rotary International dans les 72 heures.

10. _____

Niveau III – Blessures ou accidents critiques : L'urgence (réelle ou perçue) présente un risque important ou critique pour la santé ou la sécurité et exige une attention médicale immédiate grave.

1. Alertez immédiatement le personnel de santé ou de sécurité sur place pour évaluer la blessure ou l'accident.
2. Contactez immédiatement les urgences.
3. Si nécessaire, demandez à un volontaire qualifié/formé d'administrer les premiers soins aux personnes blessées et de les transporter vers la zone de refuge désignée.
4. Veillez à ce que les autres participants au programme soient sous supervision tout en répondant aux besoins de la ou des personnes blessées.
5. Dès l'arrivée des secours, contactez le parent/tuteur et le responsable Protection des jeunes du district.
6. Désignez un bénévole (adulte) pour accompagner la ou les blessés vers l'hôpital ou le service d'urgence, et d'autres adultes pour prendre en charge les jeunes.
7. Contactez la personne qui a été désignée pour gérer les questions d'assurance afin qu'elle détermine les mesures à prendre telles que stipulées dans le contrat.
8. Déterminez si la presse couvrira l'incident et activez les protocoles établis par le district en la matière.
9. Signalez la blessure ou l'accident au responsable Protection des jeunes du district et au Rotary International dans les 72 heures.
10. _____

Remarque : Créez d'autres niveaux ou protocoles en fonction de votre contexte.

b. Urgences médicales (physiques)

Niveau I – Surveiller : L'urgence (réelle ou perçue) n'a pas actuellement d'impact direct sur les jeunes ou les bénévoles et est perçue comme une situation confinée/isolée.

1. Communiquez des informations aux bénévoles, aux jeunes et à leurs parents ainsi qu'au Rotary sur la manière dont l'urgence a, ou a eu, un effet sur les villes, régions et pays voisins afin de sensibiliser les parties sur la manière de se protéger et de les assurer que la situation est suivie par l'équipe de gestion de crise.
2. Continuez à suivre l'évolution de la situation, et prêtez attention aux alertes et aux mises à jour émises par les agences publiques.
3. _____

Niveau II – Se préparer : La situation n'a pas encore d'incidence directe sur les jeunes ou les bénévoles, mais elle a évolué vers d'autres secteurs et n'est plus isolée ou contenue.

1. Activez l'équipe de crise pour suivre l'évolution de la situation et se préparer au prochain niveau de gravité.
2. Rédigez une communication officielle pour les personnes qui s'inquiètent ainsi qu'un message proactif pour toutes les parties intéressées (bénévoles, jeunes et parents).

3. Identifiez les critères qui exigeraient le report ou l'annulation de certaines activités, comme des rassemblements ou des voyages.
4. Déterminez les critères qui obligeraient les participants à s'isoler, à se mettre en quarantaine, à chercher un traitement médical voire à être rapatriés.
5. Si l'urgence s'étend à votre région ou la touche directement, développez un plan basé sur les critères qui ont été identifiés puis diffusez-le largement. Il doit couvrir les jeunes et les bénévoles et préciser les dates auxquelles les mesures seront prises si la situation stagne ou s'aggrave.
6. Contactez la personne qui a été désignée pour gérer les questions d'assurance afin qu'elle détermine les mesures à prendre telles que stipulées dans le contrat et qu'elle accède aux ressources proposées par l'assureur.
7. _____

Niveau III – Agir : L'urgence touche directement votre district ou région, les jeunes et les bénévoles.

1. Mettez en œuvre les mesures identifiées au niveau II pour prévenir les risques pour les jeunes ou les bénévoles (par exemple, annulez activités, événements ou voyages).
2. Communiquez les procédures d'urgence aux jeunes, aux bénévoles et aux parents.
3. Communiquez les procédures d'urgence à tous les organismes et services de santé publics locaux, nationaux ou internationaux concernés pour coordonner le rapatriement ou les déplacements en toute sécurité.
4. Contactez la personne qui a été désignée pour gérer les questions d'assurance afin qu'elle détermine les mesures à prendre telles que stipulées dans le contrat et qu'elle accède aux ressources proposées par l'assureur.
5. Émettez les remboursements ou les avis d'annulation pour tous les événements, voyages ou autres activités prépayés ou prévus dans le cadre du programme.
6. Avisez le Rotary dans les 72 heures de tout traitement médical d'urgence, hospitalisation ou rapatriement de participants lié à une urgence médicale.
7. Continuez de surveiller la situation et d'adapter les procédures en conséquence.
8. _____

Remarque : Créez d'autres niveaux ou protocoles de réponse selon votre région. Par exemple, le « Niveau III – Agir » peut inclure des mesures propres au programme, comme que faire en cas de quarantaine ou de restrictions de déplacement en raison d'une épidémie et les facteurs déclenchant l'annulation d'événements (comme les RYLA) ou exigeant le retour dans leur pays de tous les participants au Youth Exchange. Incluez toutes les mesures nécessaires pour mettre en œuvre ces mesures de manière sûre et efficace.

V. **RÉSOLUTION DE CRISE**

a) Abaisser le niveau de gravité d'une crise et la déclarer résolue :

C'est au gouverneur de district que revient la charge de rétrograder le niveau de gravité d'une crise et de la déclarer comme étant résolue sur la base des indicateurs ci-après :

Abaisser le niveau de gravité : Un niveau de crise est abaissé lorsque toutes les étapes des protocoles de réponse ont été suivies. Un certain niveau de sensibilisation ou de réponse doit néanmoins être maintenu, et ce type de réponse correspond mieux aux protocoles décrits au niveau inférieur. En cas de désescalade d'une crise, le gouverneur s'entretient avec l'EGC et active les protocoles de notification comme requis.

Déclarer une crise résolue : Une crise est considérée comme résolue lorsque toutes les étapes des protocoles de réponse ont été suivies, qu'il n'y a pas de risque immédiat pour les jeunes et les bénévoles, et qu'il n'est pas nécessaire de maintenir un niveau de sensibilisation ou de réponse. En cas de résolution d'une crise, le gouverneur s'entretient avec l'EGC et active les protocoles de notification comme requis.

Remarque : Décrivez les autres critères de désescalade d'une crise ou pour la déclarer résolue, ainsi que les protocoles correspondant à chaque cas selon les circonstances locales.

b) Débriefing :

L'EGE doit organiser un débriefing immédiatement après la résolution ou la simulation d'une crise, voire après une crise évitée de justesse. Plusieurs des membres de l'équipe secondaire peuvent y participer. Le but du débriefing est de s'assurer que les protocoles ont été suivis et d'évaluer la nécessité de nouvelles mesures suite à la résolution d'une crise, y compris, sans s'y limiter, la révision du plan de gestion de crise et des formations.

Une copie du questionnaire de débriefing (Annexe B) doit être jointe à tous les dossiers officiels et le gouverneur doit s'assurer que toutes les mesures recommandées suite au débriefing sont mises en œuvre.

Remarque : Les débriefings peuvent être formels ou pas, mais ils doivent avant tout, dans une perspective d'amélioration, inclure une évaluation complète et honnête de la réponse à la crise.

c) Mise à jour du plan de gestion de crise et de la formation aux situations d'urgence :

Il convient d'examiner régulièrement le plan de gestion de crise selon les modalités suivantes :

- Une fois par an, avant le début de la nouvelle année rotarienne et avant le {date}.
- À la suite de tout changement de responsable ou des directives relatives à la protection des jeunes.
- Suite aux recommandations d'un débriefing après une crise, une simulation, voire une crise évitée de justesse.

Les formations d'urgence (non programmées) doivent être menées comme suit :

- Immédiatement après une la résolution d'une crise lorsque les résultats d'un débriefing en indiquent la nécessité.
- Si une crise ou une situation d'urgence impliquant des jeunes est évitée de justesse, notamment lorsque les résultats d'un débriefing indiquent que les politiques de protection des jeunes ou les protocoles de réponse n'ont pas été suivis.

Remarque : Ce ne sont peut-être pas les seules circonstances qui justifient une révision du plan de gestion de crise ou une nouvelle formation. Décrivez les autres critères en fonction de votre situation.

VI. AUTRES CONSIDÉRATIONS IMPORTANTES

a) Soutenir les jeunes en période de crise

Les jeunes peuvent avoir besoin d'une aide supplémentaire, de conseils en santé mentale ou de soins médicaux pendant ou immédiatement après une crise. Il est important de prendre des nouvelles de ceux qui ont vécu une crise, mais aussi de ceux qui ont pu être présents ou affectés indirectement (amis, famille ou proches).

Les procédures suivantes doivent être appliquées pendant et immédiatement après une crise :

- Évaluer l'état physique, mental et émotionnel des jeunes touchés directement ou indirectement par une crise.
- Être à l'écoute, tout en respectant l'intimité du jeune ou la question de la confidentialité lorsqu'il n'y a pas d'obligation de signalement.
- Organiser un suivi avec un professionnel (conseiller du club, responsable Protection des jeunes du district, etc.) pour toute personne directement ou indirectement touchée par une crise.
- Proposer d'autres aides comme suit. Informer _____ lorsque d'autres aides sont nécessaires

Type d'aide	Prestataire	Téléphone	E-mail
<i>Exemple : Santé mentale</i>	<i>ABC Counseling</i>	<i>+1-123-555-5555</i>	<i>ABC@email.com</i>

Remarque : Expliquez les autres aides que votre district peut offrir ou des services professionnels auxquels votre district a souscrit ou auxquels il a accès dans le cadre de vos politiques de protection des jeunes.

b) Protocoles administratifs

Rapports : Tous les rapports requis (au niveau du district, de la région, du pays et du Rotary) doivent être complétés dans les délais.

Archivage : Le dossier officiel d'une réponse à une crise, y compris le questionnaire de débriefing dûment rempli ainsi que tout autre document pertinent (communiqués de presse, articles de presse, demandes d'indemnisation, lettres officielles, e-mails, rapports de police, etc.), doit être archivé avec les autres rapports privés et confidentiels. Ces documents ne doivent être accessibles qu'aux personnes ayant besoin d'examiner le dossier.

Remarque : Dans cette section, précisez les dates de déclaration requises ou indiquez où elles sont indiquées dans les politiques de protection des jeunes de votre district. Décrivez les autres exigences en matière d'archivage en fonction de votre situation.

c) Assurances et dépenses

Assurance : Le district possède une assurance responsabilité qui peut couvrir les blessures corporelles et/ou les dommages matériels subis en cas d'urgence/de crise. Relisez le contrat et ses limites. Toutes les questions ou demandes d'indemnisation liées doivent être adressées à {nom de l'assureur/courtier}.

Remarque : L'assurance voyage d'un jeune doit couvrir les frais médicaux, de rapatriement et d'évacuation. Prenez connaissance des conditions et du processus de déclenchement de la couverture, de déclaration d'une perte et d'envoi d'une réclamation.

Dépenses : Le district maintient un fonds de gestion des urgences dans le cas où des dépenses exigent un paiement immédiat pour assurer la sécurité et le bien-être des jeunes et des bénévoles. Il peut aussi s'agir de dépenses pouvant être remboursées ultérieurement par un assureur et celles ne donnant pas droit à un remboursement. Dans la mesure du possible, toutes les dépenses doivent être approuvées à l'avance par {insérer la personne responsable} et tous les reçus doivent être soumis pour remboursement et archivage.

Remarque : Indiquez le nom et les coordonnées de votre assureur ou indiquez où trouver des informations sur une couverture, et désignez une personne référente à laquelle toutes les questions ou réclamations seront adressées. Une crise peut avoir des conséquences économiques non négligeables, en particulier si certains coûts ne sont pas assurés. En consultation avec la commission Finances du district et votre assureur, déterminez le montant à budgétiser pour un fonds de gestion de crise ainsi que la manière dont il sera géré et audité. Décrivez tout autre élément de procédure en fonction de votre situation.

d) Relations avec les médias

En cas de demande d'informations, de commentaires ou d'interview, la personne chargée des relations avec la presse est, sauf indication contraire, le gouverneur du district. Tous les bénévoles doivent avoir pour ordre, durant leur formation aux situations de crise, de ne pas répondre ni de faire de commentaires, et de référer ces demandes au gouverneur. Tous les bénévoles doivent s'abstenir de commenter ou de partager tout contenu publié en rapport à une crise et doivent renvoyer ledit contenu au chargé des relations avec la presse.

Remarque : Précisez tout autre élément ou responsable en fonction de votre situation. Reportez-vous au document [Travailler avec les médias en cas de crise](#) pour vous guider lors de l'élaboration de vos directives en matière de contacts avec la presse.



Insérez le logo de votre district ici.
 Utilisez le Brand Center du Rotary pour en

ANNEXE A – EXEMPLE DE LISTE DE CONTACTS DU DISTRICT ET PROTOCOLES DE NOTIFICATION EN CAS DE CRISE

! Cette liste doit être réactualisée chaque année ou à chaque changement de dirigeant du district. Elle sera distribuée à toutes les personnes ci-dessous et quiconque pourrait avoir besoin de les contacter en cas d'urgence (jeunes, parents, familles d'accueil, personnel médical sur place, etc.).

Nom	Rôle	E-mail	Téléphone	Avertit
<i>Exemple : Jean Dupont</i>	<i>Gouverneur, membre de l'EGC</i>	<i><u>Jean.Dupont@email.com</u></i>	<i>+1-123-555- 5555</i>	<i>Tous les membres de l'EGC</i>
<i>Exemple : Jeanne Durant</i>	<i>Responsable RYLA de district, membre supplémentaire de l'EGC</i>	<i><u>Jeanne.Durant@email.com</u></i>	<i>+1-123-555- 6666</i>	<i>Responsable Protection des jeunes de district</i>

ANNEXE B – EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE DE DÉBRIEFING

! Ce questionnaire sera personnalisé en fonction de votre région. Il comprendra des instructions claires, le nom d'un responsable et un calendrier réaliste pour le suivi.

Section 1 – Présentation de la situation d'urgence

Type de crise :

Niveau de crise :

Brève description :

Dates :

Section 2 – Liste de contrôle pour la réponse

- Oui Non 1. Le type et le niveau de l'urgence ont-ils été correctement identifiés ?
- Oui Non 2. Le niveau de l'urgence a-t-il été augmenté/abaissé correctement ?
- Oui Non 3. Les protocoles de réponse ont-ils été suivis conformément au type/niveau de crise ?
- Oui Non 4. Les protocoles de notification ont-ils été correctement appliqués ?
- Oui Non 5. Les exigences en matière de rapports ont-elles été respectées ?
- Oui Non 6. *Si des rapports sont requis* : Un rapport a-t-il été envoyé au Rotary dans les 72 heures ?
- Oui Non 7. Une compagnie d'assurance a-t-elle été informée ?
- Oui Non 8. La crise a-t-elle été résolue de manière adéquate ?

Pour chaque « Non », expliquez pourquoi ci-dessous :

Exemple : 1. Au début, nous pensions que la crise n'était qu'au niveau 1, mais après analyse, nous avons déterminé qu'il s'agissait en fait d'un incident de niveau 2.

Section 5 — Affidavits

Je soussigné(e), _____, reconnais avoir participé au débriefing de crise et accepte les mesures de suivi décrites à la section 4.

Prénom et nom en majuscules *Date*

Prénom et nom en majuscules *Date*