Association des camps du Québec

Procédure de suivi - Gestion de crise

Ce document présente les repères essentiels pour bien se préparer à gérer une crise en milieu de camp. Il propose des outils concrets pour structurer les interventions, assurer une communication claire et protéger la sécurité des personnes comme la réputation de l'organisation.

Être bien préparé·e

- **Avant le début du camp, constituer une cellule de crise.** Composée des principaux employés du camp susceptibles de jouer un rôle actif dans la gestion d'une situation d'urgence (direction, présidence de CA, responsable des infras et de la maintenance, etc.). Avoir les coordonnées à jour de ces personnes.
- **Au sein de la cellule de crise, désigner un.e porte-parole.**
- **Identifier les principaux outils de communication** : votre responsable des communications ou une firme externe peuvent aider (points de presse, communiqués de presse, canevas d'entrevue, etc.).
- **Si nécessaire, prévoir un moyen de transport** (transporteur scolaire, autocar, etc.) et contacter un fournisseur pour convenir avec lui d'une entente, énonçant sa disponibilité et les modalités de recours à ses services dans l'éventualité d'une évacuation complète du camp.
- **Disposer d'une trousse de contrôle** incluant les listes des groupes de participants et des employés pour la prise des présences, ainsi que des fiches d'inspection des bâtiments et des emplacements extérieurs du camp (champ de tir à l'arc, terrain de soccer, piste d'hébertisme, sites de feu de camp, etc.) Ces fiches seront distribuées aux employés qui procéderont au ratissage du camp pendant que les occupants se rassemblent.
- **Former le personnel**, notamment par des exercices de simulation réguliers qui mettent en scène des figurants. Faire suivre ces exercices d'un échange avec les participants.

En situation d'urgence

- **Évaluer la situation.** Valider les impacts envers le public et les risques sur la réputation du camp.
- **Appeler le 9-1-1,** si la situation l'exige.
- **S'il y a lieu, convoquer une réunion de la cellule de crise.**
- **Documenter l'ensemble des informations pertinentes au sujet de la situation de crise.** S'assurer que les rapports d'accident, d'incident, les registres de traitement/médicament, sont correctement remplis et conservés.

- **Adopter un plan de communication précisant,** pour chaque action le responsable et le moment. Inclure dans le plan tous les publics cibles.

- **Discuter des enjeux juridiques** et convenir des lignes de conduite appropriées.

- **Aviser les assureurs.**

- **Aviser l'ACQ.**

- **Documenter l'ensemble des actions de la gestion de la crise.**

Code de conduite avec les médias

- **Personne n'est tenu de parler aux médias,** peu importe les circonstances. Cela dit, si on refuse de parler aux médias, ceux-ci chercheront à combler le vide. Dans un contexte de crise ou de nouvelle négative, plus on réagit rapidement, plus vite on prend le contrôle du message.

- **Discuter avec votre responsable en communication** de la stratégie à mettre en oeuvre : parler aux médias ou non, à tous les médias ou à certains seulement, qui peut parler, quel sera le message, quelles sont les autres actions de communication, etc.

- **S'en tenir au message défini** avec la·le responsable en communication. Ne pas déroger de la ligne de conduite établie.

- **Garder la maîtrise du cadre des échanges** : décider autant que possible du moment et du lieu de l'entrevue ou du point de presse.

- À défaut de dire toute la vérité, éviter en tout temps de dire des faussetés. Mentir pour protéger le camp ou ses employés risquerait de se retourner contre le camp.