



Guide de gestion de crise

Le plan de gestion de crise touche quatre grands concepts :

- 1- La gestion de crise;
- 2- L'utilisation des règlements, documents et ressources disponibles;
- 3- La formation et la chaîne d'information aux associations du hockey mineur;
- 4- La mise en place et l'utilisation des plateformes web et des réseaux sociaux.

1. LA GESTION DE CRISE

Dans un premier temps, il est recommandé de :

- a) former un comité permanent de gestion de crise. Il est essentiel de trouver des personnes faisant preuve de jugement, de professionnalisme et d'un niveau élevé de discrétion;
- b) d'établir un canal de communication d'urgence (AHM, Région, Hockey Québec) pour tout signalement de crise potentielle ou demande de conseil et d'encadrement;
- c) de maximiser l'efficacité des canaux de communication à l'intérieur du réseau;
- d) de nommer, au besoin, une ou un porte-parole et/ou une ou un responsable des communications.

Les étapes en cas de crise

Étape 1 - Prise en charge du dossier;

Étape 2 - Informer immédiatement Hockey Québec;

Étape 3 - Identifier les rôles et responsabilités de chacun des membres du comité;

Étape 4 - Informer les membres de l'équipe de l'état de situation;

Étape 5 – En collaboration avec Hockey Québec, dicter la stratégie de communication;

Étape 6 - Informer les divers acteurs (Fédération, Région, AHM);

Étape 7 - Réunir rapidement tous les renseignements relatifs au dossier;

Étape 8 – Valider l'information auprès des personnes responsables;

Étape 9 – Définir les enjeux liés à l'événement;

Étape 10 - Identifier les divers publics touchés et concernés;

Étape 11 – En collaboration avec les partenaires, rédiger le plan d'action;

Étape 12 – En collaboration avec les partenaires, définir et rédiger les principaux messages;

Étape 13 – Mobiliser les ressources au déploiement du plan d'action et informer les divers acteurs (Fédération, Région, AHM);

Étape 14 – Informer le public et les membres touchés ou concernés;

Étape 15 – Évaluation continue du dossier.

Selon le type de dossier, toutes ses étapes ne seront pas toujours nécessaires ou l'ordre de celles peut différer.

IMPORTANT : En gestion de crise, il est toujours essentiel de conserver la notion de confidentialité.

2. RÈGLEMENTATIONS ET DOCUMENTS

- Il est important de connaître et d'utiliser toutes les ressources spécialisées à la portée de Hockey Québec et de ses membres. Le comité ne doit pas hésiter à communiquer avec Hockey Québec afin de s'enquérir des services qu'offre l'organisme provincial:
 - Conseiller juridique;
 - Expertise au niveau des assurances;
 - Programmes de Hockey Canada;
 - Services sociaux;
 - Etc.
- Une application rigoureuse et efficace de la réglementation sur la vérification des antécédents judiciaires. La vérification doit se faire pour tous les entraîneurs appelés à agir auprès des jeunes et ceci inclut les contractuels engagés par une association ou une organisation;
- Les intervenants doivent assurer une distribution et utilisation optimale des documents tels que :
 - Protégeons nos enfants;
 - La sécurité, un travail d'équipe;
 - Autres documents pertinents traitant d'abus et de harcèlement.
- Les intervenants doivent promouvoir auprès de leurs membres l'utilisation de la plateforme « SPORT-AIDE. Cet organisme a comme mandat de :
 - 1- Prévenir et contre la violence
 - 2- D'offrir des programmes d'écoute et d'accompagnement
 - 3- D'offrir des programmes d'aide aux victimes d'abus et harcèlement

3. INFORMATION ET FORMATION DES AHM

Il est recommandé à la région de mettre en place un plan de formation et d'information destiné aux associations du hockey mineur.

- La région doit prévoir annuellement une séance d'information avec ses AHM;
- La région doit prévoir un système d'information et de formation continu avec ses AHM;
- La région doit maximiser l'efficacité du canal de communication à l'intérieur de son territoire.

4. PLATEFORMES WEB ET RÉSEAUX SOCIAUX

- Les intervenants doivent maximiser l'utilisation des plateformes web et des réseaux sociaux;
- Les intervenants doivent procéder à la mise à jour de sa plateforme web afin de mieux répondre aux besoins communicationnels du membership;
- Les intervenants ne doivent pas hésiter à utiliser les ressources spécialisées à la portée de Hockey Québec, tel que le service spécialisé comme **Spordle** mis à la disposition des régions;
- Les intervenants doivent moderniser leurs méthodes de communications selon les publics cibles (ex : courtes vidéos éducatives stimulantes) pour diffuser ses différents messages et faire la promotion des outils déjà existants (Région/Hockey Québec/Hockey Canada).