



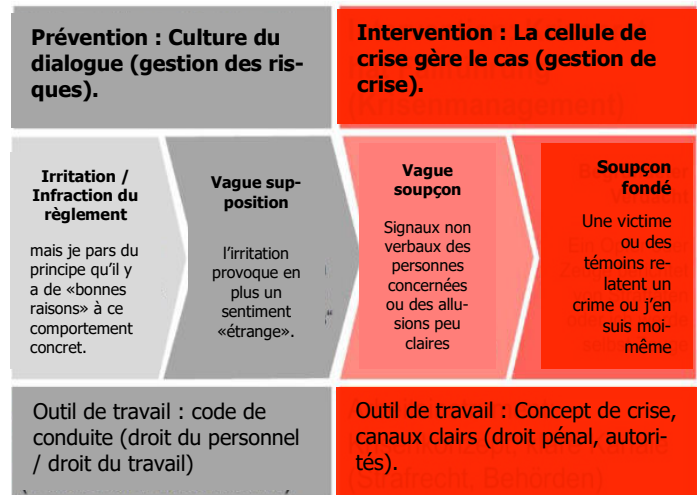
# Concept de gestion de crise

## Lignes directrices dans l'intervention en cas de crise

Le concept de gestion de crise se base sur la déclaration de principe de l'Union des Assemblées Missionnaires (UAM) concernant la violation des droits et l'exploitation sexuels, qui peut être téléchargée sur notre site Internet. En plus de la déclaration de principe, **le concept de protection règle la zone d'ombre** et montre comment l'UAM met en œuvre la prévention et traite les vagues suppositions.

Dans ce **concept de gestion de crise** (zone rouge), nous abordons les situations de crise,<sup>1</sup> la gestion des soupçons vagues et fondés.<sup>2</sup>

Les **principes d'action** décrivent le comportement de base à adopter en cas de crise. De plus, ce concept de gestion de crise contient les **lignes directives d'action** pour la cellule de crise :



Quelle: limita.ch

### 1. Chaque cas est individuel et exige une procédure adaptée et réfléchi. Toutes les étapes sont Principes d'action en cas de suspicion d'infraction

- Nous prenons **tout signalement au sérieux** : tout signalement concernant d'éventuels délits fait l'objet d'une enquête.
- **Garder son calme** et coordonner ses actions : Le déroulement de l'intervention (voir Point 2.1) donne de l'assurance et évite les erreurs graves. Ne pas dramatiser, minimiser ou dissimuler. Ne pas agir dans la précipitation !
- **Pas d'autres interrogatoires** : en cas de suspicion de délits poursuivis d'office, il ne faut pas procéder à d'autres interrogatoires des personnes concernées pour vérifier les faits. Les risques de questions suggestives sont élevés – les déclarations faites dans ce cadre ne sont plus utilisables, même ultérieurement. L'interrogatoire est du ressort de la police.
- Mesures immédiates pour la **protection des victimes** : la victime doit être accompagnée et soutenue. Dans la mesure du possible, il convient d'éviter ou de minimiser les contacts avec la personne accusée (suspension totale ou liberté Opferhilfe-schweiz.ch). de la justifier.
- Relations avec **l'entourage des victimes** : Nous ne communiquons AUCUNE de nos observations aux personnes concernées ou apparentées (enfants, parents) ou à des tiers. Nous n'enquêtons pas et ne faisons pas de médiation, nous évitons toute confrontation et interprétation vis-à-vis des personnes concernées. Le travail d'enquête relève de la compétence de la police.
- soigneusement discutées au sein de la cellule de crise, les décisions sont prises sans précipitation ! Des réactions excessives et une procédure irréfléchi peuvent entraîner d'autres traumatismes et rendre la clarification difficile, voir impossible.
- **Les auteurs présumés** (ou les accusés) ne sont pas contactés ou confrontés ! Les soupçons d'infraction ne doivent pas parvenir jusqu'aux prévenus. Ceux-ci ne doivent pas être confrontés aux soupçons, sinon la pression déjà existante risque d'augmenter ou les prévenus se soustraient à la situation ou détruisent des preuves.
- **Tout documenter par écrit**. Les procès-verbaux sont éventuellement nécessaires au tribunal et servent à une évaluation minutieuse et complète de la situation. La règle est la suivante : toutes les observations, mesures et délais sont documentés par écrit et chronologiquement.
- **Crédibilité** des déclarations : il faut partir du principe que les personnes qui signalent ou les personnes concernées sont crédibles. Même si cela peut conduire – à la présomption d'innocence

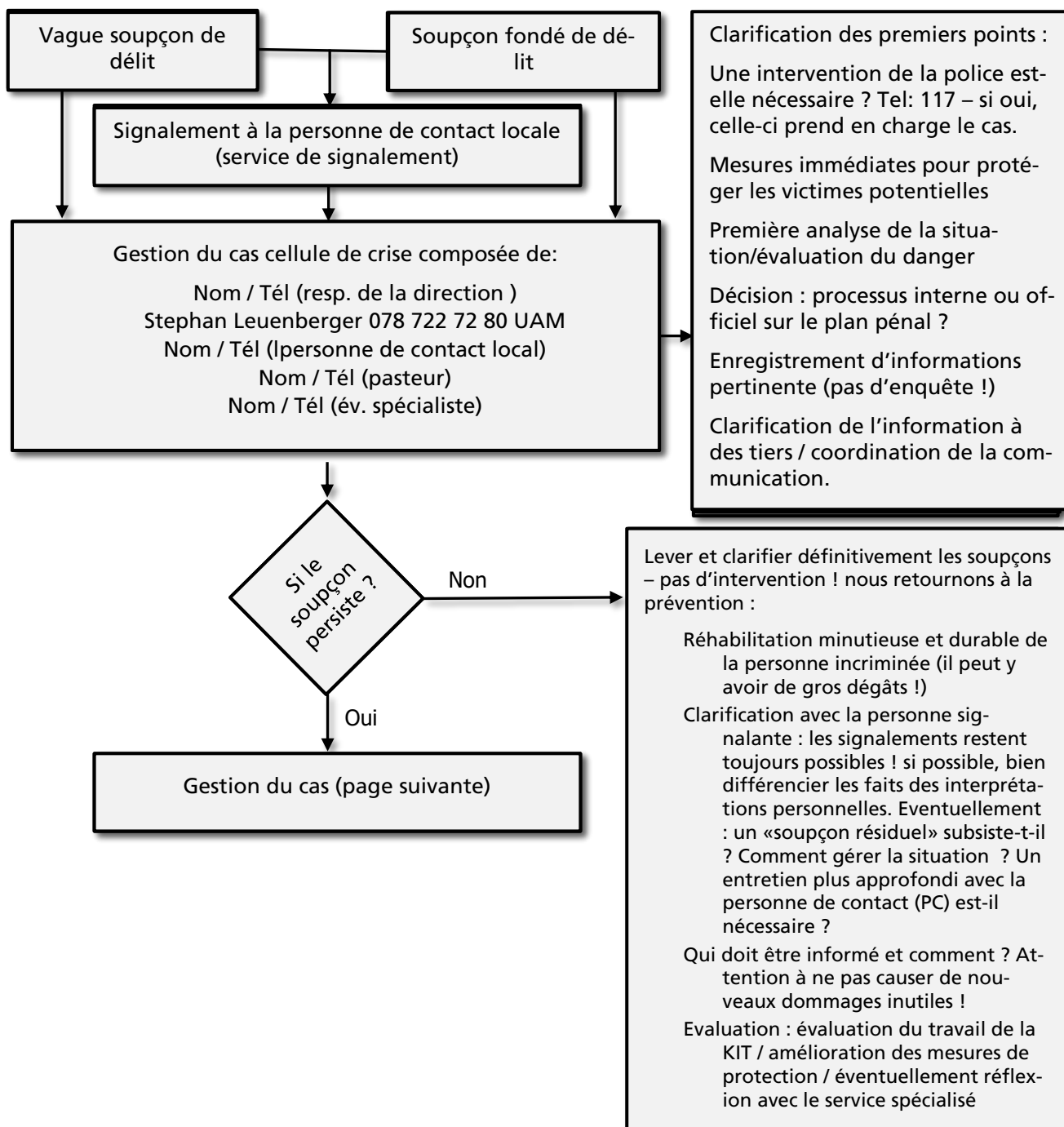
– à de grands déchirements. En cas de doute, il faut se porter garant d'autres démarches visant à clarifier la situation plutôt que de classer le cas sans suite. Car le bien-être de l'enfant ou de la victime qui est en danger, passe avant tout.

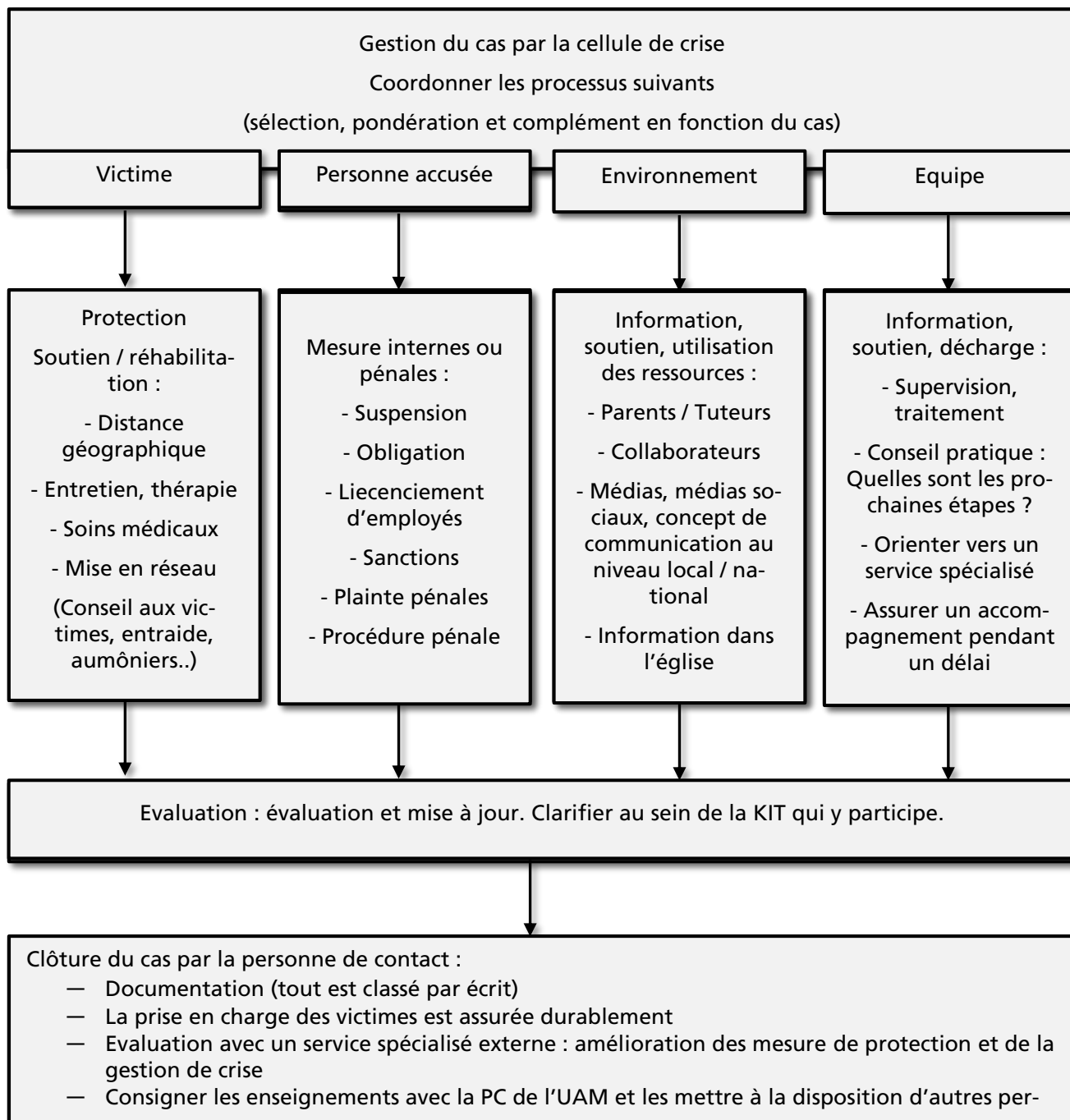
- **Devoir d'assistance envers les personnes mises en cause** : si une procédure est engagée sur la base d'un signalement, la présomption d'innocence s'applique pendant toute la durée de la procédure. La situation est traitée avec soin et le respect des droits de la personnalité (préservation de l'anonymat) de la personne mise en cause est garanti. Si les soupçons ont pu être levés, une procédure de réhabilitation de la personne soupçonnée est engagée. Il convient de déterminer ensemble qui doit être informé, afin que la personne accusée ne soit pas plus entachée que nécessaire. L'accompagnement personnel et spirituel est important.
- **Communication** : nous ne prenons PAS POSITION ENVERS LES MEDIAS, que ce soit en privé ou en public, mais nous renvoyons dans tous les cas à la personne de contact de l'UAM. Celle-ci coordonne la communication (voir Point 2.3).

## 2. Gestion de crise : lignes directrices dans le déroulement de l'intervention

La cellule de crise (KIT) agit selon les trois C : **Care, Command, Communication** : la tâche de la KIT est de traiter toutes les questions relatives à la prise en charge (Care), aux décisions à prendre (Command) et aux étapes de la communication (Communication). La cellule de crise est aussi restreinte que possible. En ce qui concerne la communication interne et externe, la protection de la personnalité de toutes les personnes impliquées et le maintien d'une gestion coordonnée du cas s'appliquent – c'est pourquoi un autre cercle de collaborateurs et de bénévoles en dehors de la cellule de crise ne peut pas être impliqué dans les démarches, même s'il existe un besoin d'informations supplémentaires.

### 2.1. Déroulement de l'intervention





## 2.2. Questions clés<sup>3</sup>

Les questions suivantes peuvent être utiles pendant et après l'intervention de crise pour prendre de bonnes décisions. Nous vous donnons ici quelques conseils, mais nous ne les considérons pas comme exhaustifs.

### 2.2.1. Questions relatives à la personne mise en cause

La KIT n'enquête jamais elle-même sur une éventuelle infraction. Seule l'autorité d'instruction pénale est compétente pour enquêter sur des faits criminels ou des délits poursuivis d'office. Cela signifie que la KIT ne peut prendre contact avec la personne accusée que lorsqu'il est garanti que les victimes présumées sont protégées. La KIT tente de clarifier la suite de la procédure à partir des informations fournies par le signalement, la personne concernée ou la personne ayant fait le signalement.

L'une des questions clés de la KIT est de savoir si la personne accusée doit ou devrait être dénoncée. Il peut être utile de le faire en collaboration et en accord avec le service local d'aide aux victimes ou un centre de conseil externe.

Si une plainte est déposée, la police prend l'affaire en charge. Selon le déroulement de l'enquête pénale, la KIT se pose d'autres questions concernant la personne accusée :

- Quelles sont les mesures internes nécessaires concernant l'auteur(e) présumé(e) de l'infraction, telles que la suspension, le licenciement, les programmes pour les auteurs d'infraction, etc.
- Si une personne en particulier est soupçonnée, il faut également veiller à sa protection. Pour cela, il faut éventuellement un accompagnement indépendant et extérieur, car ce n'est pas la même personne qui peut défendre les intérêts des victimes et des accusés. Important : il peut toujours s'avérer que la personne accusée est innocente. Le préjudice subi par cette personne en cas d'accusation peut être immense ! Il s'agit de la réduire au maximum et de ne pas minimiser l'accusation.

### 2.2.2. Questions relatives à la/aux victime(s)

En principe : **Les victimes ne sont pas délaissées !** Le groupe d'intervention assure un accompagnement attentif. Pour cette tâche, il est bon que des aumôniers soient disponibles et informés à l'avance de cette mesure. Il est utile qu'un couple puisse accompagner une victime.

- Comment la victime se sent-elle ?
- Y a-t-il des expressions verbales et/ou non verbales frappantes ?
- De quoi la victime a-t-elle besoin ?
- Qui peut offrir ce dont elle a besoin ?
- Y a-t-il d'autres victimes potentielles ?
- Que se passe-t-il avec les proches ? Comment les impliquer dans le processus ?

Une fois de plus, il faut veiller à **ne pas interroger la victime** ou à ne pas enquêter sur le sujet, mais à proposer et à maintenir une relation. Il est essentiel de regarder et d'écouter (si quelqu'un veut raconter).

La protection et le bien-être de la victime concernée doivent être placés au centre de chaque démarche.

**Les victimes de violence** doivent être impliquées dans les réflexions et les décisions en fonction de leurs possibilités et de la situation. Elles doivent être informées de la procédure et de leurs droits. Les personnes handicapées doivent également être informées et accompagnées à l'aide d'outils de communication et d'aide appropriés.

### 2.2.3. Questions relatives au déclarant

**Ne pas oublier** la personne qui a fait le signalement !

- Comment se sent le déclarant ?
- A-t-elle besoin de quelque chose ? Qui peut le lui offrir ?
- Comment et quand est-elle informée de la suite de la procédure ?
- Comment est-elle protégée, le cas échéant ?
- Dans quel environnement relationnel est-elle intégrée ? Avec qui peut-elle ou doit-elle pouvoir discuter et assimiler ce qu'elle a vécu ?

## 2.3. Communications

Afin de garantir la protection de la personnalité, il convient de vérifier les voies et les canaux d'information.

- **Aucune information** ou mise en garde ne sera donnée à des auteurs présumés, à des équipes, à d'autres collaborateurs, à des personnes de référence, à des supérieurs, à des parents, etc. **tant que les faits et le/la suspect(e) ne seront pas clairs**. Il convient également d'éviter les allusions ou les confrontations.
- Il faut bien clarifier et se mettre d'accord sur **qui doit être informé, par qui et à quel moment**. Il faut prendre en compte les proches, les membres de l'équipe, les colocataires, les supérieurs, les autorités, les éventuelles institutions, le public, etc.
- Informer **tous les participants** que toutes les communications (y compris les images et les vidéos) ne seront autorisées que par la KIT.
- **Photos et vidéos**  
Attention : les (fausses) informations se propagent rapidement via les médias sociaux. S'il y a une scène de crime ou d'accident, il faut absolument délimiter un périmètre de manière à ce qu'aucune photo ne soit possible.

- **Communication avec toutes les parties prenantes directes et indirectes**  
La KIT assure la circulation de l'information (enfant, adolescent concerné, parents, collaborateurs, autorités), tout en veillant à ce que les droits de la personnalité de la victime et de la personne accusée soient toujours respectés. Les noms de l'accusé et de la victime présumée ne peuvent être communiqués que si cela est nécessaire à l'élucidation des faits.
- **Médias et opinion publique**  
Seule la personne désignée au sein de la KIT est habilitée à fournir des informations aux médias. La LIT prend les dispositions nécessaires pour pouvoir réagir rapidement et de manière compétente à une demande des médias (préparation proactive d'une information aux médias et working). En règle générale, les médias ne reçoivent pas d'informations détaillées par téléphone, mais sont renvoyés à une séance d'informations pour médias. Celle-ci est préparée par la KIT. La personnalité de toutes les personnes concernées (victime et personne accusée) doit être préservée. Aucun nom, adresse ou photo ne sera divulgué. Si les médias commencent à enquêter sur place, ils doivent être tenus à l'écart des enfants et des jeunes en raison de leur vulnérabilité. La victime et les autres personnes directement concernées ou accusées doivent être protégées de tout contact avec les médias.
- **Autres institutions**  
Il peut être important d'informer d'autres églises ou fédérations de la région. Il convient alors d'évaluer soigneusement la situation et de consulter la police.

## 2.4. Clôture de l'affaire

Il faut clarifier quand un cas est clôturé et ce qu'il advient de la documentation.

- Quand et sur quels critères pouvons-nous dire que le cas est clos ?
- Où avons-nous laissé des notes ?
- Que se passe-t-il avec les documents ? Où les classons-nous ? Qu'est-ce qui est détruit ?
- D'autres services doivent-ils être informés de ce qui s'est passé ?

## 2.5. Réflexion et debriefing

Pour continuer à se développer en tant qu'église et en tant qu'UAM, il est nécessaire de prendre du recul sur la procédure, de réfléchir au cas, de planifier et de mettre en œuvre des améliorations.

- Qu'est-ce que nous avons bien réussi ?
- Où avons-nous des lacunes ? Comment obtenir les connaissances spécialisées nécessaires ?
- Des adaptations conceptuelles ou structurelles sont-elles nécessaires ?
- Avec quels services spécialisés la collaboration a-t-elle fait ses preuves ? Dans quelle mesure cette collaboration pourrait-elle être développée ?
- Comment nous sentons-nous après cet engagement ? Que devons-nous éventuellement traiter pour nous-mêmes et, si oui, comment et avec qui ?

Important : chaque situation est unique dans sa globalité. Il n'y a pas de recette miracle. Les actions et les procédures doivent donc être planifiées, définies, coordonnées et réfléchies à chaque fois.

Rubigen, août 2024

Comité de l'UAM

Assemblée des délégués de l'UAM

Version, 15.08.2024

<sup>1</sup> De nombreux textes sont repris de [www.limita.ch](http://www.limita.ch)

<sup>2</sup> De nombreux textes sont repris de [www.limita.ch](http://www.limita.ch)

<sup>3</sup> Outre le centre Limita, nous recevons également de précieuses contributions de l'association VAHS: <https://www.vahs.ch/fr/>