Plan de mise en œuvre Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe

STRATÉGIE CRS 2030

Croix-Rouge suisse

Impressum

Croix-Rouge suisse
Rainmattstrasse 10
CH-3001 Berne
Téléphone 058 400 41 11
info@redcross.ch

Adopté par le Conseil de la Croix-Rouge le 4 novembre 2021

Production: Croix-Rouge suisse (CRS), Berne
Layout: graphic-print (CRS)

Table des matières

1. Introduction et lien avecla Stratégie 2030 de la CRS 5
1.1. Introduction 5
1.2. Fondements et valeur ajoutée du sauvetage bénévole 7

2. Fondements 8
2.1. Analyse sectorielle Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe 8
2.2. Positionnement et pistes d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe 9

3. Plan de mise en œuvre Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe 11
3.1. Localisation et recherche 14
3.2. Sauvetage bénévole 20
3.3. Aide d'urgence et aide en cas de catastrophe 29
3.4. Formation et renforcement des capacités 36
3.5. Prise en charge des urgences psychosociales (care) – titre de travail 42
3.6. Numérisation, innovation et développement 47
3.7. Assurance-qualité 50
3.8. Thématiques surordonnées et transversales 51

4. Annexes 56
4.1. Convention de mise en œuvre 56
4.2. (Axes de) positionnement et résultats des discussions 56
4.3. Calendrier et organisation du projet 67
4.4. Atelier initial Avenir numérique Sauvetage (synthèse) 68
4.5. Définitions, abréviations, glossaire 69

1. Introduction et lien avec la Stratégie 2030 de la CRS

1.1. Introduction

Stratégie 2030 de la CRS
Le présent plan de mise en œuvre* se consacre au champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe** et contribue à la bonne mise en œuvre des cinq orientations stratégiques, y compris des objectifs stratégiques sélectionnés, de la Stratégie 2030 de la Croix-Rouge suisse (CRS):

1. Nous assumons notre statut de première organisation humanitaire de Suisse et nous engageons de façon renforcée dans nos champs d'action en faveur de nos groupes cibles en Suisse et à l'étranger.
   Champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe:
   - 1.1 Nous contribuons en Suisse et à l'étranger aux efforts mis en œuvre pour prévenir et surmonter les catastrophes et les crises et sommes en Suisse le partenaire privilégié des autorités en la matière.
   - 1.2 Nous sommes une organisation d'intervention performante dans le domaine des missions bénévoles de recherche, de sauvetage et de premiers secours en Suisse.
   - 1.3 Nous faisons partie de la chaîne de sauvetage en Suisse, contribuons de manière active à la façonner et nous engageons de façon ciblée pour le sauvetage bénévole.
2. Nous proposons des offres pensées en fonction des besoins, efficaces et durables et renforçons ainsi les individus, les communautés et leur résilience.
3. Nous renforçons nos ressources de façon à pouvoir réagir rapidement aux évolutions sociétales, technologiques et environnementales.
4. Nous consolidons nos partenariats dans le cadre des Principes fondamentaux de la Croix-Rouge en vue de la réalisation conjointe de nos objectifs.
5. Nous apprenons de nos expériences, nous sommes capables de nous adapter au changement et nous collaborons avec efficience et efficacité sur un mode partenarial.

Stratégie 2030 de la FICR
La CRS et ses organisations membres font partie de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR). La Stratégie 2030 de la FICR entend renforcer le positionnement du travail dans le domaine des premiers secours. La CRS et les organisations de sauvetage de la Croix-Rouge (OS CR) travaillent activement avec le Centre mondial de référence sur les premiers secours, cette collaboration et l'exploitation des synergies disponibles pouvant sans doute encore être renforcées dans le cadre de la mise en œuvre du plan. Cela vaut aussi en ce qui concerne les autres Sociétés nationales de la Croix-Rouge. En outre, les OS CR disposent dans leurs domaines d'activité de solides réseaux internationaux – avec à la clé des points de recoupement intéressants avec le présent plan de mise en œuvre.

*** Plan de mise en œuvre:**
Le plan de mise en œuvre définit les domaines d'action à privilégier au cours de la période stratégique dans le champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe. Les objectifs élaborés en commun témoignent de l'évolution visée. Ils sont assortis de mesures qui indiquent les étapes prioritaires de mise en œuvre. L'adoption du plan de mise en œuvre a valeur de validation des domaines d'action et de l'évolution visée. Au fur et à mesure de l'avancement des travaux, les objectifs de mise en œuvre et les mesures vont évoluer et se concrétiser dans différents projets.

Le plan de mise en œuvre n'est pas un document statique, mais un document de travail pour la coopération et la coordination au sein de la CRS dans le champ d'action en question; il fait en outre ressortir les domaines dans lesquels l'accent sera mis en commun via une allocation spécifique des ressources. Appelé à se développer tout au long de la période stratégique en cours, il sera examiné et complété tous les trois ans. Ce sera le cas une première fois en 2024, où les objectifs de priorité 2 et 3 seront concrétisés et des mesures correspondantes définies.

Le plan de mise en œuvre est commun aux organisations de sauvetage, associations cantonales et institutions de la Croix-Rouge ainsi qu'au Siège CRS. Une grande importance est accordée à la coopération entre les différents acteurs aux niveaux tant national que cantonal dans le champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe – une coopération qu'il est prévu d'intensifier ces prochaines années.

**** Champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe selon la Stratégie 2030 de la CRS:**
Offres de prévention, prestations de recherche, de sauvetage, de premiers secours, d'aide d'urgence, de gestion de catastrophes et de reconstruction, ainsi qu'offres de formation destinées au grand public, à des prestataires externes et à nos bénévoles et à nos collaboratrices et collaborateurs. Nous renforçons les communautés de manière à ce qu'elles soient mieux en mesure de surmonter les catastrophes et les crises et contribuons ainsi à l'amélioration des bases de subsistance et au développement des populations concernées. En Suisse, nous soutenons l'offre étatique dans les domaines de la recherche et du sauvetage à travers de nombreuses prestations assurées par des bénévoles et des professionnelles et professionnels. Nous travaillons en étroite collaboration avec la Confédération, les cantons et les communes et entretenons des liens avec d'autres organisations de sauvetage suisses.

1.2. Fondements et valeur ajoutée du sauvetage bénévole

Le sauvetage en Suisse est constitué par un entrelacs complexe d'organisations gouvernementales et non gouvernementales. Selon leur profil, celles-ci travaillent avec des personnes actives, avec des miliciens ou avec des bénévoles. La CRS et ses organisations de sauvetage font intervenir soit des bénévoles, soit des personnes actives – en fonction du type de mission et des exigences qui l'accompagnent – et assument un rôle d'auxiliaire des pouvoirs publics. Parallèlement, des organisations de droit privé à but lucratif offrent elles aussi des prestations dans le domaine du sauvetage (p. ex. dans la formation). Dans ce contexte complexe et très concurrentiel, les bénévoles des organisations de sauvetage sont gages d'une plus-value considérable de par leur motivation intrinsèque, fondée sur leur adhésion aux valeurs, par leurs connaissances locales et par leur proximité avec la population.

2. Fondements

Le plan de mise en œuvre est le fruit de trois ateliers avec la Direction Recherche et sauvetage (DRS) ainsi que des représentants de la direction de la CDAC, de Transfusion CRS Suisse et de divers services du Siège CRS.[1] Une analyse sectorielle du champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe menée dans un premier temps a posé les bases nécessaires pour définir le positionnement visé et des pistes d'action correspondantes.

2.1. Analyse sectorielle Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe

Les documents séparés suivants ont servi de base à l'élaboration du plan de mise en œuvre Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe:

Rapport d'analyse sectorielle du champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe[2]:
description exhaustive et détaillée des domaines d'action, de la collaboration avec les partenaires, des groupes cibles ainsi que des thèmes et prestations spécifiques avec un bilan et un résumé; a valeur de document d'information interne.

Excel état des lieux:
aperçu relatif aux différents domaines d'action, à la collaboration avec les partenaires, aux thèmes et prestations (brève description, facteurs d'influence PESTEL, forces concurrentielles, positionnement actuel, potentiel futur de la CRS, sources de financement, atouts, faiblesses, opportunités et menaces, mesures immédiates); a valeur de document de référence pour le groupe de projet.

[1] Annexe 4.3 «Calendrier et organisation du projet»
[2] Voir «Rapport d'analyse sectorielle du champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe», CRS, 22 octobre 2020

2.2. Positionnement et pistes d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe

A l'appui d'axes de positionnement, les participant-e-s à l'atelier 1 du 3 juin 2020 ont discuté et évalué les thèmes suivants par rapport à leur importance et à leur pertinence:

- Potentiel et environnement dans le champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe
- Positionnement et image dans le domaine Aide en cas de catastrophe en Suisse
- Positionnement et image dans le domaine Sauvetage bénévole
- Collaboration
- Positionnement et image dans le domaine Localisation et recherche
- Positionnement et image dans le domaine Prise en charge/care
- Positionnement et image dans le domaine Encadrement d'événements (service sanitaire)
- Positionnement et image dans le domaine Formation interne

Les discussions menées ont permis de dégager les trois pistes d'action ci-après.[3]

Piste d'action 1: La CRS fixe la norme dans le domaine du sauvetage bénévole en Suisse
- Etablissement de normes de qualité pour la formation dans le domaine des premiers secours, les services sanitaires, le sauvetage aquatique et la recherche cynotechnique de personnes disparues ou ensevelies.

[3] Annexe 4.2 «(Axes de) positionnement et résultats des discussions» du 3 juin 2020

Piste d'action 2: La CRS assume aussi son rôle d'auxiliaire des pouvoirs publics dans le domaine de la réponse et de la préparation aux catastrophes en Suisse (protection de la population)

- Dialogue actif avec les autorités cantonales; évaluation et définition du rôle des organisations de la CRS dans la protection de la population (préparation et gestion); dans la mesure du possible, convention de prestations pour prestations de réserve; disponibilité et capacité à intervenir en cas de catastrophe; mise en œuvre de mesures préparatoires
- Relevé (supraorganisationnel) des ressources au sein de la CRS; formation (compétences) et création de possibilités; mobilisation centrale des ressources

Piste d'action 3: La CRS comme centre de compétences, de connaissances et de savoir-faire dans le champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe (renforcement des capacités)

- Localisation (cartographie) des compétences chez les acteurs de la CRS
- Relevé des compétences des formatrices et formateurs et des participant-e-s aux cours
- Décloisonnement/échanges au sein de la CRS: formateurs/bénévoles/collaborateurs
- Offres de cours supra-organisationnelles (p. ex. formation des cadres)
- Supports didactiques et modules de cours communs

L'analyse sectorielle, les axes de positionnement et les pistes d'action ont servi de point de départ à deux autres ateliers tenus les 2 novembre 2020 et 3 février 2021, lesquels ont permis, à partir de six domaines d'action, de définir les groupes cibles, d'identifier leurs besoins et d'en déduire des objectifs de mise en œuvre et des mesures – priorisés et résumés dans le présent plan de mise en œuvre.

3. Plan de mise en œuvre Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe

Le plan de mise en œuvre Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe traite de manière approfondie les domaines d'action ci-après:

3.1. Localisation et recherche
3.2. Sauvetage bénévole
3.3. Aide d'urgence et aide en cas de catastrophe
3.4. Formation et renforcement des capacités
3.5. Prise en charge des urgences psychosociales (care)
3.6. Numérisation, innovation et développement

La structuration pour chaque domaine d'action est la suivante:

- **Synthèse de l'analyse sectorielle**
- **Les groupes cibles et leurs besoins**
- **Objectifs de mise en œuvre et mesures stratégiques pour les objectifs de priorité 1** (les mesures correspondant aux objectifs de priorité 2 et 3 seront élaborées au moment de la première évaluation, au bout de trois ans)
  - **Priorisation:** priorité/hiérarchisation temporelle: MESI = MESure Immédiate, lancement dès que possible; Prio. 1 = lancement 2021/22, Prio. 2 et 3 = lancement en 2024/25, après la première évaluation du plan de mise en œuvre)
  - **Leadership et contribution à la mise en œuvre:** qui a la responsabilité/le leadership pour l'exécution de la mesure et qui peut apporter quelle contribution à la mise en œuvre.
  - **Calendrier:** les mesures de première priorité sont identifiées par l'abréviation «MESI» (mesure immédiate). Un calendrier détaillé est produit chaque année sous la forme d'une planification annuelle.
  - **Ressources requises, conditions et remarques:** quelles conditions supplémentaires devront être remplies pour la mise en œuvre des mesures d'ici à 2025.

Les moyens requis pour chaque objectif et mesure ne sont pas spécifiés – ils le seront au niveau concret du projet. Il est toutefois évident que des ressources supplémentaires seront nécessaires si l'on veut que les six domaines d'action puissent se développer de façon substantielle au cours des années à venir.

L'axe thématique suivant est traité à part:

3.7. Assurance-qualité

Sauvetage bénévole
- La CRS est le partenaire du sauvetage professionnel et le principal représentant du sauvetage bénévole justifiant d'un haut degré de fiabilité, d'engagement et de sécurité en cas d'urgence.
- Renforcement des compétences des bénévoles et développement de fondements communs pour la gestion des bénévoles dans le sauvetage (bénévoles compétents, reconnus et mobilisables)
- Les OS CR sont préparées aux missions et interviennent le cas échéant de manière active.

Aide d'urgence et aide en cas de catastrophe
- La CRS définit dans le domaine de l'aide en cas de catastrophe une offre axée sur les besoins de la population et des pouvoirs publics et veille à sa diffusion et à son inscription dans les processus des autorités.
- Les organisations de la CRS s'engagent collectivement dans le domaine d'action Aide en cas de catastrophe et se préparent, conformément à leur mission et en se fondant sur leur offre standard, à d'éventuelles situations sortant de l'ordinaire.

Localisation et recherche
- Etablissement d'un aperçu de la problématique en Suisse
- Accompagnement psychosocial des proches dans la phase aiguë et suivi ultérieur
- Création et exploitation d'une plateforme nationale «Recherche de personnes disparues» sous la forme d'une permanence pour les proches de personnes disparues

Formation et renforcement des capacités
- Promotion de la collaboration interne, décloisonnement et mise en réseau
- Notoriété des cours de la CRS au sein de la population
- Exploitation/promotion des nouvelles technologies

Prise en charge des urgences psychosociales (care; titre provisoire)
- Clarification des notions et définition du care ainsi qu'objectif à long terme du rôle de la CRS dans le domaine du care, en interne et à l'externe
- Mise en place à l'échelle de la CRS d'un groupe de personnes capables d'assumer des missions de care

Numérisation, innovation et développement
- Recours ciblé à des solutions numériques en vue d'améliorer les offres de la CRS dans ce champ d'action

Assurance-qualité (axe thématique)
- Transposition et application des normes de qualité de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR)
- Assurance-qualité fondée sur des données probantes et des résultats dans les formations et perfectionnements dispensés aux secouristes et premiers répondants bénévoles

Illustration 1: Vue d'ensemble des domaines d'action/de l'axe thématique et des objectifs de mise en œuvre correspondants

3.1. Localisation et recherche

Synthèse de l'analyse sectorielle pour le domaine Localisation et recherche

On estime que jusqu'à 7000 personnes sont portées disparues – pour des durées variables – chaque année en Suisse. L'engagement de la CRS dans le domaine d'action Localisation et recherche prend les formes suivantes:

Le Service de recherches CRS aide les familles de personnes disparues en Suisse à obtenir des informations sur leurs proches et, dans les cas d'urgence, les met en relation avec d'autres acteurs. Faute de ressources suffisantes, il ne peut pas leur assurer une prise en charge plus poussée. Pour les familles concernées, des besoins importants se font jour en termes de soutien tant juridique que psychosocial, parce que la disparition d'un proche a des conséquences très lourdes et soulève de nombreuses questions complexes.

REDOG, la Société suisse pour chiens de recherche et de sauvetage, assure aux équipes cynotechniques une formation de bout en bout à la recherche et au sauvetage de personnes disparues ou ensevelies. En tant qu'organisation d'intervention primaire, REDOG est mobilisable en tout temps et peut également intervenir pour le compte de particuliers (sans contrepartie financière pour eux). Une mission en Suisse s'effectue en concertation avec les autorités cantonales, les cellules de crise et les organisations partenaires.

Un autre acteur du domaine Localisation et recherche est la Société Suisse de Sauvetage (SSS), qui s'engage dans la recherche de personnes disparues en milieu aquatique.

Groupes cibles du domaine Localisation et recherche

- Personnes disparues et leurs proches
- Disparus potentiels
- Bénévoles souhaitant participer à la recherche
- Autorités nationales et cantonales, cellules de crise et organisations partenaires

Besoins des groupes cibles

- Prestations de prévention
- Prestations de recherche avec coordination interinstitutionnelle et supracantonale
- Prise en charge et conseil exhaustifs: accompagnement, prise en charge et soutien compétents au-delà de la recherche d'urgence (en matière juridique, sociale, psychologique, médiatique)
- Information compétente sur la problématique

Objectifs de mise en œuvre et mesures stratégiques de priorité 1 dans le domaine Localisation et recherche

Objectif d'ordre supérieur: positionnement fort de la CRS dans la localisation et la recherche avec une offre orientée sur les besoins et la demande.

N°	Objectif de mise en œuvre	N°	Mesure	Calendrier	Leadership, contribution	Ressources nécessaires, conditions et remarques
A1	**Etablissement d'un aperçu (quantitatif et qualitatif) de la problématique en Suisse)**	**A1a**	**Réalisation d'une évaluation quantitative des besoins:** nombre de personnes ou de familles concernées/ disparues en Suisse (par canton)	MESI	**Leadership: Service de recherches;** clôture d'une évaluation en cours, en collaboration avec Missing Children, implication de REDOG et d'autres organisations si pertinent	Coordination avec groupe de projet Objectif 3
A2	**Accompagnement psycho-social des proches dans la phase aiguë et suivi ultérieur**	**A2a**	**Création d'une permanence pour les proches de personnes disparues**			**Conditions:** – Coordination avec groupe de projet Objectif 3 – Première étape: relevé des ressources et compétences disponibles; en déduire faisabilité et concept – Envisager une collaboration avec des organisations spécialisées/experts externes – Examiner les points de recoupement avec le Service ambulatoire (et ZH/SG) ainsi qu'avec le SCR et Curena
		A2b	**Accompagnement en phase aiguë**		Possible lien avec la thématique/le domaine d'action 5 «Prise en charge des urgences psychosociales» et la *care team* SCR	**Condition:** joignabilité 24h/24 et 7j/7 p. ex. via Curena Coordination avec groupe de projet Objectif 3
		A2c	**Prise en charge consécutive et suivi:** conseil et soutien sur les questions juridiques et sociales		**Leadership:** DRS	**Condition:** quelles sont les capacités requises? Cette tâche peut-elle être confiée à des bénévoles ou faut-il s'appuyer sur un pool de professionnels ou un service professionnel? Coordination avec groupe de projet Objectif 3

N°	Objectif de mise en œuvre	N°	Mesure	Calendrier	Leadership, contribution	Ressources nécessaires, conditions et remarques
A3	**Création et exploitation d'une plateforme nationale «Recherche de personnes disparues» sous la forme d'une permanence pour les proches de personnes disparues**	**A3a**	Elaboration d'un **business plan**		**Leadership:** DRS	**Conditions:** – Attendre le processus stratégique de REDOG – La SSS est disposée à participer au développement conceptuel (business plan) de l'idée. Pour elle, il est toutefois ici indispensable qu'au préalable, REDOG manifeste clairement son engagement, en tant qu'organisation, en faveur de ce projet. Parmi les organisations de la CRS, REDOG est celle qui a le plus de compétences pour la recherche de surface. – Recoupement avec l'objectif 1 – Réalisation d'une évaluation qualitative des besoins avec identification des lacunes de l'offre: besoins des personnes concernées, analyse des besoins des personnes concernées et/ou des autorités et organisations; sur la base de deux à trois cantons – Cartographie: aperçu de l'ensemble des offres des autorités et d'autres organisations (précisions/compléments par rapport aux informations de l'analyse sectorielle), par canton – Examiner collaboration avec Curena – Respecter la subsidiarité de la CRS – Examiner coordination avec les pays voisins
		A3b	Création d'une **permanence pour les proches de personnes disparues** (accès à la communauté de recherche)			**Condition:** collaboration OS CR et Siège CRS Projets pilotes possibles: – Les membres de l'ASS/de la SSTS/de la SSS sont formés et mobilisés à titre auxiliaire par REDOG – Développement de la localisation aquatique REDOG en collaboration avec la SSS
		A3c	Création d'une **plateforme de coordination en ligne** pour la mobilisation de la communauté de recherche et la recherche active de personnes disparues			
		A3d	Création d'une **structure supra-organisationnelle/coordination d'activités supra-organisationnelles** (formation des coordinateurs, certification des organisations impliquées, contacts avec les autorités, gestion et acquisition du matériel d'intervention, etc.)			

Objectifs stratégiques de mise en œuvre de priorité 2 dans le domaine Localisation et recherche (à concrétiser à un horizon plus lointain (2024/2025), au même titre que les mesures y relatives; pas d'objectifs de priorité 3 définis):

- **Priorité 2: sensibilisation/diffusion de la problématique des personnes disparues et de leurs proches**
- **Priorité 2: collaboration et échange d'informations optimaux au sein de la CRS**
- **Priorité 2: collaboration optimale avec les partenaires externes**

3.2. Sauvetage bénévole

Synthèse de l'analyse sectorielle pour le domaine Sauvetage bénévole
Le bénévolat désigne toute prestation de travail non rémunérée fournie à titre volontaire pour un temps limité hors du cadre de la famille nucléaire, sous la forme d'un engagement sur le terrain ou de l'exercice d'une tâche honorifique. Le travail bénévole complète et enrichit l'activité rémunérée, mais il ne lui fait pas concurrence.

Les bénévoles constituent des relais essentiels de l'action de masse des OS CR également, ce sont eux qui rendent possibles la tenue des formations et les interventions (p. ex. services sanitaires et de sécurité). Une partie des activités assurées dans le domaine du sauvetage bénévole sont rémunérées. Les OS CR doivent réussir à opérer une délimitation claire entre les tâches bénévoles et les tâches rémunérées et garder à l'esprit qu'une même personne peut assumer des tâches bénévoles comme des tâches rémunérées au service de la même organisation.

Les transformations du bénévolat, et notamment les nouveaux besoins des bénévoles, placent les OS CR face à des défis spécifiques, sachant qu'il faut beaucoup de travail en amont avant qu'une bénévole soit en mesure, par exemple, de mener des formations de façon autonome, d'assumer un service sanitaire, d'assurer des missions de sauvetage aquatique ou d'intervenir dans le cadre de la recherche de personnes disparues ou ensevelies.

Groupes cibles du domaine Sauvetage bénévole
- Personnes tributaires d'une aide et/ou d'un sauvetage (information et sensibilisation y compris mobilisation de bénévoles)
- Bénévoles actuels et potentiels
- Autres organisations, autorités

Besoins des groupes cibles
Tous les groupes cibles:
- Fiabilité, engagement, sécurité
- Personnel disposant des compétences nécessaires au bon endroit
- Complémentarité du sauvetage bénévole avec l'offre des organisations de première intervention et la protection de la population

Personnes tributaires d'une aide et/ou d'un sauvetage:
- Aide qualifiée en cas d'urgence
- Information et sensibilisation
- Sentiment de sécurité grâce à la «touche» personnelle des intervenants bénévoles de la CRS

Bénévoles actuels et potentiels:
- Activités intéressantes, flexibilité des engagements
- Bonne qualité de la gestion des bénévoles
- Aspects sociaux du bénévolat (échange)
- Equilibre entre les perspectives d'intervention et la disponibilité
- Disponibilité et compétences/durée de mobilisation
- Complémentarité du sauvetage bénévole avec l'offre des organisations de première intervention et la protection de la population
- Autres organisations, autorités
- Personnes tributaires d'une aide ou d'un sauvetage (information et sensibilisation y compris mobilisation de bénévoles)
- Attribution des missions à clarifier (via organisations tierces, directement via OS CR, système dual/hybride; voir aussi mesures)

Objectifs de mise en œuvre et mesures stratégiques de priorité 1 dans le domaine Sauvetage bénévole[4]

N°	Objectif de mise en œuvre	N°	Mesure	Calendrier	Leadership, contribution	Ressources nécessaires, conditions et remarques
B1	**La CRS est partenaire du sauvetage professionnel et constitue la principale représentante du sauvetage bénévole, justifiant d'un haut degré de fiabilité, d'engagement et de sécurité dans les situations d'urgence.**	**B1a**	**Rédiger un concept «*Sauvetage bénévole et secteurs d'activité connexes*» (titre de travail)** Concrétisation et affinage des contours du sauvetage bénévole comme tâche principale, transversale et applicable dans les OS CR: – clarifier les notions suivantes: sauvetage, sauvetage bénévole, aide d'urgence, prévention, engagement, organisation d'intervention, etc. – analyse sectorielle du côté des professionnels et autorités y c. milice (OFPP, armée, pompiers, etc.): évaluer les besoins et les attentes vis-à-vis de la CRS – définir les problématiques et les possibilités d'intervention correspondantes – gestion des bénévoles: préciser le potentiel – relier les points ci-dessus pour concevoir des prestations (d'intervention) – prise en compte de la taille des OS CR et de leurs activités	MESI	**Leadership:** DRS **Mise en œuvre:** Siège CRS, état-major Sauvetage **Contribution AC CR:** – coordination, administration – fourniture de contacts	**Conditions:** – parvenir à une conception commune parmi les OS CR; toutes les OS CR doivent être impliquées! Examiner un élargissement de la collaboration. – le «sauvetage classique»/ les secouristes n'ont que peu d'importance au sein des AC CR, les thématiques sociales et sanitaires sont plus importantes y c. situations extraordinaires (pandémie) ainsi qu'événements majeurs (accident dans un tunnel, etc.) – tenir compte des points de recoupement avec la Stratégie nationale de survie relative aux arrêts circulatoires
		B1b	**Inventorier le catalogue/portefeuille de prestations OS CR** et les mettre en avant y c. différentes compétences: – entre autres, définition et mise en œuvre de temps de réaction adaptés – définition de l'attribution des engagements (via tiers/ centrale d'alarme, etc.)	MESI	**Leadership:** DRS **Mise en œuvre:** coordination Siège CRS, état-major Sauvetage, implication des bénévoles qui traitent l'objectif 3a	**Ressources financières:** aucune pour l'instant **Conditions:** – outils logiciels – motivation de toutes les OS CR (vaste ensemble d'objectifs et de mesures, il reste encore à définir le niveau de détail auquel tout cela pourra être élaboré d'ici à 2024; la mise en œuvre dans les OS CR se fera de manière séparée)
		B1c	**Offres proactives vis-à-vis des organisations tierces/ des partenaires/du grand public** (à examiner conjointement avec le département MC)		**Leadership:** DRS: définition et coordination des groupes de prestations (base mesure 1b) **Mise en œuvre:** Via les groupes de prestations des OS CR	**Ressources financières:** aucune pour l'instant

[4] La section 3.7 «Assurance-qualité» est un axe thématique issu de ce domaine d'action «Sauvetage bénévole».

N°	Objectif de mise en œuvre	N°	Mesure	Calendrier	Leadership, contribution	Ressources nécessaires, conditions et remarques
B2	**Renforcement des compétences des bénévoles et développement de fondements communs pour la gestion des bénévoles dans le sauvetage (bénévoles compétents, reconnus et mobilisables)**	**B2a**	**Créer des possibilités d'échange supra-organisationnelles (OS CR)** (en ligne, événements live, création de communauté); **gestion et mobilisation des bénévoles actuels;** promotion des **compétences d'autogestion des bénévoles** par des formations/perfectionnements	MESI	**Leadership:** SSS **Mise en œuvre:** Participation des autres OS CR **Contribution AC CR:** Les AC CR comprennent que les OS CR font face dans leur gestion des bénévoles à des exigences et à des défis spécifiques qui font que ces engagements sont différents des autres engagements bénévoles au sein de la CRS. Elles saluent le fait que les OS CR s'entendent sur la question; les AC CR considèrent cela comme une thématique propre aux OS CR.	**Conditions:** – outils logiciels – motivation de toutes les OS CR (vaste ensemble d'objectifs et de mesures, il reste encore à définir le niveau de détail auquel tout cela pourra être élaboré d'ici à 2024; la mise en œuvre dans les OS CR se fera de manière séparée)
		B2b	**Etablissement d'un plan-cadre d'enseignement axé sur les compétences** pour les bénévoles du sauvetage (compétences = connaissances, capacités, attitude conforme à la mission); – Intégration des exigences découlant de l'analyse sectorielle/du concept (mesure 1a) et des compétences requises		**Leadership:** DRS **D'ordre supérieur:** – Forme – Structure – Etc. **Mise en œuvre:** P. ex. mandat aux OS CR, groupe de projet surordonné; faire jouer les synergies avec mesure 2a	**Conditions:** – service de certification CRS ou collaboration avec d'autres services de certification – coopération dans l'utilisation des ressources Centre de compétences Bénévolat / groupe d'experts CRS Formation – information à d'autres services CRS, p. ex. Service de recherches – la formation continue doit être réalisable pour tous les bénévoles
		B2c	**Fondements de la gestion des bénévoles dans le sauvetage:** – Fondements communs assurancequalité – Gestion des exigences et des bénévoles en tant qu'organisation d'intervention – Examiner pool d'intervention commun (lien avec aide en cas de catastrophe, *care*)		**Leadership:** ASS (lien avec DRS important) **Mise en œuvre:** OS CR en groupe de projet, associer aussi la base; faire jouer les synergies avec mesure 2b	**Conditions:** – associer praticiens des OS CR; il convient de mettre fortement l'accent sur l'exploitation des synergies et la coordination (community building) entre les OS CR – collaboration Centre de compétences Bénévolat – réfléchir parallèlement aux aspects technologiques, p. ex. CRM – ressources et outils technologiques: mettre à profit les points de recoupement avec les AC CR, Curena et groupe d'experts Développement technologique de la CRS – tenir compte de la distinction entre bénévoles (non rémunérés) et membres (rémunérés, p. ex. responsables de formation)
		B2d	**Marketing pour membres et bénévoles dans le domaine du sauvetage** – Recrutement de nouveaux bénévoles – Examen/mise en œuvre de formes/possibilités de bénévolat nouvelles/alternatives/ flexibles – Création de perspectives pour les bénévoles		**Leadership:** ASS **Mise en œuvre:** OS CR en groupe de projet, associer aussi la base; en s'appuyant sur les résultats de la mesure 2c	– forte attractivité de la prestation de sauvetage proprement dite pour les bénévoles (SSS); pour les samaritains, le service sanitaire est la principale prestation – en termes de marketing, il faudrait examiner l'éventualité d'incorporer de façon accrue des manifestations propres de très bonne qualité (p. ex. camp AULA de la SSTS et/ou manifestations publiques/foires, p. ex. BEA)
B3	**Les OS CR sont préparées aux missions de sauvetage et interviennent le cas échéant de manière active**	**B3a**	Rencontres régulières entre les coordinateurs d'intervention en vue d'échanger des expériences, de mettre en place une terminologie commune, des exercices conjoints, etc.	MESI	**Leadership:** SSS	
		B3b	Collaboration dans organe de coordination avec états-majors cantonaux de conduite, OFPP, évtl. SSC			
		B3c	Etablir des bases communes pour les coordinateurs d'intervention des OS CR.			**Conditions:** – distinguer les coordinateurs d'intervention au sein de l'organisation/les coordinateurs d'intervention au niveau supra-organisationnel – faire une distinction entre les événements (en fonction de l'événement, les bénévoles représentent seulement le 2e ou le 3e niveau d'intervention)

Objectifs stratégiques de mise en œuvre de priorité 2 et 3 dans le domaine Sauvetage bénévole (à concrétiser dans un horizon plus lointain (2024/2025), au même titre que les mesures y relatives)

- **Priorité 2: promotion de la collaboration supra-organisationnelle au sein de la CRS** (mesures possibles: améliorer les conditions pour une collaboration supra-organisationnelle (entre les OS CR et avec d'autres organisations de la CRS); créer/identifier et exploiter des synergies)
- **Priorité 2: promotion/développement de la collaboration avec des partenaires externes** (mesures possibles: développement de la collaboration avec les organisations de première intervention: créer des canaux d'échange; définition commune des points de recoupement entre bénévoles et professionnels; développement d'une conception commune de la collaboration; définition organisation d'intervention (clarification des attentes, possibilités, temps de réaction, modes de mobilisation, cartographie des ressources)
- **Priorité 2: développement des membres/de la structure de collaboration avec les membres** (mesures possibles: promouvoir une attitude favorable à l'action autonome et locale au niveau des membres; repenser le rôle des organisations centrales, plutôt donner de la marge que piloter/diriger; favoriser l'information et la transparence au sein des OS CR; donner une orientation en tant qu'organisation faîtière; renforcer les membres et leurs capacités au sein de l'organisation (p. ex. sections locales, associations cantonales/régions); repenser l'objectif d'uniformité au sein d'une organisation)
- **Priorité 3: offre globale, orientée sur la demande et complémentaire** (mesures possibles: clarifier les besoins en veillant à la complémentarité; établir un portefeuille de prestations commun)

3.3. Aide d'urgence et aide en cas de catastrophe

Synthèse de l'analyse sectorielle pour le domaine Aide d'urgence et aide en cas de catastrophe

En Suisse, la protection de la population relève en premier lieu des communes et des cantons sur leur territoire respectif. La mission du système coordonné de protection de la population consiste à protéger la population et ses bases de subsistance, et ce tant en cas de catastrophe et de situation d'urgence qu'en cas de conflit armé. Elle est menée à bien avec les moyens des cantons, des communes ainsi que d'autres institutions, organisations privées ou entreprises. Les différentes organisations partenaires de la protection de la population ainsi que les organes de conduite sont des interlocuteurs directs des organisations de la CRS. REDOG, en tant qu'organisation d'intervention primaire, s'acquitte en Suisse de missions de recherche cynotechnique de personnes ensevelies. Les autorités fédérales ont fait un certain nombre de pas en vue d'une collaboration accrue avec la CRS et ses organisations. Il s'agit désormais de traduire et de concrétiser au niveau cantonal cette volonté fédérale de collaboration.

A l'étranger, la CRS s'engage en tant que maillon du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans l'aide d'urgence et la reconstruction après des catastrophes. Elle apporte sa contribution à travers la mobilisation d'équipes cynotechniques REDOG de recherche de personnes ensevelies et/ou le déploiement de renforts logistiques et médicaux: les équipes de réponse aux urgences humanitaires (ERU) interviennent quand les spécialistes locaux sont dépassés par l'ampleur d'une catastrophe ou qu'ils sont directement touchés. Le recours aux ressources locales étant privilégié, le besoin de faire appel aux membres de notre pool, composé en général d'experts du secteur privé, est limité. Souvent accomplies au sein d'équipes internationales, les missions sont dans tous les cas assorties d'un mandat de formation.

Signification de la précaution, de la prévention et du renforcement de la résilience

Les mesures de prévention et le renforcement de la résilience de la population (aide à l'autonomie) revêtent aujourd'hui une importance primordiale dans la protection de la population. La précaution, la prévention et le renforcement de la résilience forment un domaine d'action relativement jeune, en voie de professionnalisation, doté d'un important potentiel de développement, peu concurrentiel, mais aussi modestement ancré politiquement, dans lequel la CRS est aujourd'hui plutôt faiblement positionnée, et ce bien qu'elle intervienne en la matière de manière professionnelle et prioritaire. Que cela soit par l'amélioration de la gestion des risques en milieu aquatique (SSS) ou par une large offre de cours à la population dans le secteur des premiers secours (ASS et SSTS) visant à éveiller la conscience du danger et à éduquer le public à l'identification des situations d'urgence, à la transmission de l'alerte et aux bons réflexes en cas d'urgence. La prévention est également au cœur de nombreuses offres des AC CR (cours de babysitting, Alarme Croix-Rouge, etc.) qui permettent à leurs bénéficiaires d'agir de façon adaptée.

Groupes cibles du domaine Aide d'urgence et aide en cas de catastrophe

- Personnes vulnérables
- Personnes ensevelies ou disparues (REDOG et Service de recherches)
- Personnes en milieu aquatique
- Blessés (troubles somatiques) (samaritains)
- Personnes se trouvant dans une situation délicate
- Prestataires (autorités et CRS)

Besoins des groupes cibles

Personnes vulnérables:

- Soutien dans les situations d'urgence
- Besoins particuliers pour pouvoir recevoir et comprendre les informations des autorités
- Participation et droit de concertation

CRS et organisations de la CRS:

- Promouvoir la préparation aux crises
- Etre prêt: connaître les compétences, clarifier les processus, définir les attributions et les responsabilités

N°	Objectif de mise en œuvre	N°	Mesure	Calendrier	Leadership, contribution	Ressources nécessaires, conditions et remarques
C1	**La CRS définit dans le domaine de l'aide en cas de catastrophe une offre axée sur les besoins de la population et des pouvoirs publics et veille à sa diffusion et, dans le meilleur des cas, à son intégration dans les procédures des autorités.**	C1a	Conduite d'un **état des lieux** complet. Quels dangers et2 scénarios anticipons-nous?	MESI	**Leadership:** état-major Sauvetage **Mise en œuvre:** – Participation active de toutes les organisations de la CRS (adhésion!) – Organisation: équipe de projet, y compris représentant-e-s du Siège CRS, de la CDAC, de la DRS, de T-CH – Exploitation des synergies avec T-CH SA et échanges en matière de concept/ gestion de crise	**Conditions:** – disponibilité des ressources Siège CRS et organisations de la CRS – calendrier comme base/planification – étude de fond: entre autres dans le cadre de l'évaluation de la gestion de la crise du coronavirus – tenir compte de l'offre du Siège CRS (SCR, Service de recherches, CI et Gestion de catastrophes) – contexte extrêmement différent au sein de la CRS d'un canton à l'autre – conclusions projet «Dialogue au niveau cantonal» – meilleures pratiques dans différentes organisations de la CRS (entre autres AC CR FR et VD) – faire connaître les offres des organisations de la CRS au sein de la CRS également. Tenir compte de l'évaluation intermédiaire du projet «Dialogue avec les autorités au niveau cantonal». – implication DRR-Platform – outils FICR, Croix-Rouge allemande, Croix-Rouge française – Associer OFPP, SSC, OFSP, Center for Security Studies de l'EPF
		C1b	**Définition du rôle de la CRS** à partir de l'état des lieux/question centrale: quelle est la place de la CRS? Y c. élaboration de fondements (FICR, Croix-Rouge allemande, Swiss NGO DRR Platform) P. ex.: – Examen des outils d'information (p. ex. numériques: miges-plus ou également radio, poste, rencontre personnelle) – Rapprochement avec les organisations partenaires ainsi qu'avec les groupes cibles – Examen du rôle de la CRS en tant que passerelle entre les autorités et les groupes cibles	MESI		
		C1c	**Développement d'une offre** satisfaisant aux différentes conditions, en commençant par les offres régulières			
		C1d	**Diffusion de l'offre, travail de relations publiques, travail de mise en réseau**		**Leadership:** DRS	**Conditions**: – dialogue actif en interne (consultation, implication des organisations de la CRS) – dialogue actif à l'externe aux niveaux tant cantonal que national – défi: diversité des interlocuteurs du côté des autorités: outre les services et contacts réguliers, il existe d'autres/de nou-velles instances spécifiques pour les temps de crise, p. ex. les états-majors cantonaux de conduite
C2	**Les organisations de la CRS s'engagent collectivement dans le domaine d'action Aide en cas de catastrophe et se préparent, conformément à leur mission et en se fondant sur leur offre standard, à d'éventuelles situations sortant de l'ordinaire.**	C2a	**Conception d'une «norme» ou d'un cadre en vue de la classification et du fonctionnement** (maintien/ développement) **des offres d'aide en cas de catastrophe** au sein de l'ensemble des organisations de la CRS et du Siège CRS (sur le même modèle p. ex. que les prestations d'envergure nationale et d'intérêt national) **Finalité:** caractère contraignant/ancrage/ coopération		**Leadership:** état-major Sauvetage **Mise en œuvre:** – Participation active de toutes les organisations de la CRS (adhésion!) – Coordination assurée par le Siège CRS – Organisation: équipe de projet, y compris représentant-e-s du Siège CRS, de la CDAC, de la DRS, de T-CH – Exploitation des synergies avec T-CH SA et échanges en matière de concept/ gestion de crise Le calendrier, le déroulement et l'ordre de priorité des mesures doivent être précisés dans le cadre de la mise en œuvre.	**Conditions**: – disponibilité des ressources Siège CRS et organisations de la CRS – calendrier comme base/planification – tenir compte de l'offre du Siège CRS (SCR, Service de recherches, CI et Gestion de catastrophes) – élément important pour la mise en œuvre: échange et collaboration entre les différentes organisations de la CRS au niveau CANTONAL. «Norme» possible: forme d'un plan d'intervention (AC CR FR) – input CDAC: développement d'une palette d'offres modulable; accent sur la plus-value proposée par la CRS (p. ex. accès aux personnes vulnérables, élimination des barrières linguistiques) – input CDAC: promouvoir l'échange d'expériences et d'informations – voir les modèles/fondements déjà disponibles en termes de cartographie des ressources au Siège de la CRS (CI, Gestion de catastrophes, pool du Siège) L'hétérogénéité du paysage suisse du sauvetage et de l'aide en cas de catastrophe est une réalité, au sein de la CRS comme ailleurs. Il s'agit ici de planifier de façon réaliste et de tenir compte des différences de rythme et de compétences.
		C2b	**Promotion de l'échange et de la collaboration en interne; acquisition de compétences communes**			
		C2c	**Garantie du maintien de l'offre standard de la CRS en cas de situation sortant de l'ordinaire** (Business Continuity Management)			
		C2d	Toutes les organisations de la CRS **disposent** d'un **système de pilotage** adapté à leurs possibilités **pour la gestion de situations de crise ou sortant de l'ordinaire** satisfaisant aux exigences de la gestion de crises à la CRS.			
		C2e	Développement et introduction d'une **cartographie et** d'une **gestion centralisées des ressources**, faisant ressortir, en situation de crise, les possibilités d'engagement au sein de la CRS pour les partenaires (notamment localisation/cartographie des compétences, coordination et garantie de la disponibilité, organe de contact et de coordination, bénévoles spontanés)			

Objectifs stratégiques de mise en œuvre de priorité 2 dans le domaine Aide d'urgence et aide en cas de catastrophe (à définir/concrétiser dans un horizon plus lointain (2024/2025), au même titre que les mesures y relatives; pas d'objectifs de priorité 3 définis)

- **Priorité 2: les organisations de la CRS reconnaissent et abordent l'aide en cas de catastrophe (accent sur la prévention) en tant que domaine d'action.**
  (mesures possibles: promotion de la collaboration interne: échanges entre les organisations de la CRS, identification et exploitation de synergies, développement de compétences communes)

3.4. Formation et renforcement des capacités

Synthèse de l'analyse sectorielle pour le domaine Formation et renforcement des capacités, gestion des compétences
Deuxième institution de formation dans le secteur non formel en Suisse, la CRS offre une multitude de perfectionnements et formations pour tout un ensemble de groupes cibles dans les domaines de compétences de ses organisations.

La transmission et l'acquisition ou le développement de compétences est un processus dans le cadre duquel des individus, des organisations et des réseaux se dotent des capacités leur permettant d'utiliser avec succès leurs connaissances, leurs aptitudes et leurs ressources. Ce développement vise à parvenir à une amélioration des prestations et à l'instauration d'un cadre institutionnel adapté, propice à leur mise en pratique.

A titre d'exemples en matière de gestion des compétences, citons la fourniture de bases communes en prévision de situations extraordinaires (domaine d'action 3 «Aide en cas de catastrophe») ou la diffusion et la mise à disposition supra-organisationnelles de savoir-faire et d'expériences ainsi que le développement et la valorisation du riche fonds de contenus et de compétences de formations au sein des organisations de la CRS.

Groupes cibles du domaine Formation et renforcement des capacités
Groupes cibles internes:
- Formateurs/-trices
- Collaborateurs/-trices et bénévoles
- Comités
- Groupes d'experts et de projet

Groupes cibles externes:
- Ensemble de la population
- Ecoles et personnel enseignant
- Spécialistes au sein de la population (pompiers)
- Membres d'autorités locales et représentant-e-s cantonaux
- Institutions de long séjour, services d'aide et de soins à domicile et (hôpitaux)
- Organisations étrangères (formation p. ex. pour maîtres-chiens)

Besoins des groupes cibles
- Formations spécifiques à chaque groupe cible

Objectifs de mise en œuvre et mesures stratégiques de priorité 1 dans le domaine Formation et renforcement des capacités

N°	Objectif de mise en œuvre	N°	Mesure	Calendrier	Leadership, contribution	Ressources nécessaires, conditions et remarques
D1	**Promotion de la collaboration interne, décloisonnement et mise en réseau**	**D1a**	Organisation de **journées de formation régulières** pour les responsables de formation de toute la CRS sur des thématiques communes (p. ex. apprentissage hybride)	MESI	**Leadership:** groupe d'experts Formation de la CRS	**Conditions**: – ressources humaines suffisantes – caractère contraignant – volonté de toutes les parties de collaborer à des groupes de travail thématiques et de déléguer des collaborateurs/-trices des organisations de la CRS – discuter de la politique tarifaire
		D1b	**Reconnaissance** mutuelle **de modules de cours de la formation de cadres** entre les org. de la CRS	MESI	**Leadership:** groupe d'experts Formation de la CRS	**Condition:** volonté
		D1c	**Reconnaissance mutuelle de la formation de cadres entre les OS CR**	MESI	**Lead: DRS**	
		D1d	Mise en place de **réseaux** et **création d'espaces numériques d'échange pour les responsables de formation**		**Leadership:** groupe d'experts Formation de la CRS	**Condition:** volonté
		D1e	**Approfondissement de thématiques par le groupe d'experts Formation** (mesure d'impact, outils d'évaluation de cours)		**Leadership:** groupe d'experts Formation de la CRS	**Condition:** volonté
		D1f	Conception d'**offres de cours supra-organisationnelles** (p. ex. formation des cadres, supports didactiques et modules de cours communs)		**Leadership:** groupe d'experts Formation de la CRS	**Condition:** volonté
D2	**Notoriété des cours de la CRS au sein de la population**	**D2a**	**Conception et diffusion de mesures de marketing communes à toutes les offres de formation de la CRS**		**Leadership:** groupe d'experts Formation de la CRS en collaboration avec le département MC du Siège CRS	**Condition:** les OS CR concernées au premier chef montrent la voie à suivre, actuellement l'ASS et la SSTS
		D2b	**Examen de l'utilisation de redcross-edu.ch comme plateforme commune de commercialisation** (exploitation du potentiel)		**Leadership:** groupe d'experts Formation de la CRS en collaboration avec le département MC du Siège CRS	

N°	Objectif de mise en œuvre	N°	Mesure	Calendrier	Leadership, contribution	Ressources nécessaires, conditions et remarques
D3	**Exploitation/promotion des nouvelles technologies**	**D3a**	**Définition des cours pouvant être proposés au format numérique**		**Leadership:** groupe d'experts Formation de la CRS en étroite collaboration avec le groupe d'experts Développement technologique de la CRS	
		D3b	**Etablissement de critères de qualité et évaluation commune des outils informatiques entrant en ligne de compte** (p. ex. plateformes)		**Leadership:** groupe d'experts Formation de la CRS en étroite collaboration avec le groupe d'experts Développement technologique de la CRS	

Objectifs stratégiques de mise en œuvre de priorité 2 et 3 dans le domaine Formation et renforcement des capacités (à définir/concrétiser dans un horizon plus lointain (2024/2025), au même titre que les mesures y relatives)

- **Priorité 2: garantie d'un nombre suffisant de formateurs/-trices pour les offres de cours concernées** (si l'intensification des mesures de marketing porte ses fruits, les effectifs de formateurs/-trices doivent suivre)
- **Priorité 2: notoriété et reconnaissance des cours CRS par les autorités et participation au financement que cela implique par ces dernières**
- **Priorité 2: hétérogénéité – défi et argument clé**
- **Priorité 2: développement du portefeuille d'offres** (mesures possibles: offres de formation ciblées pour les publics cibles correspondants; évaluation des besoins par groupe cible; souplesse dans l'organisation de modules de cours donnés)

3.5. Prise en charge des urgences psychosociales (care) – titre de travail

Synthèse de l'analyse sectorielle pour le domaine Prise en charge des urgences psychosociales (care)

D'une part, la prise en charge des urgences psychosociales se conçoit comme un soutien dans des situations d'urgence tant en interne à l'échelle de l'organisation que dans le cadre d'interventions externes. De l'autre, elle se réfère au soutien constant apporté à des intervenants par leurs pairs dans le but d'éviter la frustration, les traumatismes et l'abandon (care for the caretakers).

Il existe dans ce domaine au sein des organisations de la CRS, OS CR comprises, un important potentiel inconnu, peu valorisé et non exploité, avec de nombreux collaborateurs et bénévoles au bénéfice d'une formation et d'une expérience correspondante.

Groupes cibles du domaine Prise en charge des urgences psychosociales (care)

- Personnel de la CRS et membres des OS CR (de pair à pair)
- Particuliers/cercles de personnes restreints
- Groupes plus larges (situations de crise/pandémie, etc.)
- Personnes issues de la migration

Besoins des groupes cibles

- Suivi après les missions
- Prise en charge en situation de crise (particuliers, cercles familiaux)
- *Care* au quotidien (pendant la pandémie)/accompagnement psychosocial – à court et à long terme

Objectifs de mise en œuvre et mesures stratégiques de priorité 1 dans le domaine Prise en charge des urgences psychosociales *(care)*

N°	Objectif de mise en œuvre	N°	Mesure	Calendrier	Leadership, contribution	Ressources nécessaires, conditions et remarques
E1	**Clarification des notions et définition du *care* ainsi qu'objectif à long terme du rôle de la CRS dans le domaine du *care* en interne et à l'externe**	**E1a**	**Recherche d'un terme compatible avec des offres à bas seuil, y compris définition et profil d'exigences**	MESI	**Leadership:** état-major Sauvetage **Mise en œuvre:** Contribution de la SSS, du SCR, de REDOG, du Service de recherches et de la CDAC	
		E1b	**Clarification du rôle**		**Mise en œuvre:** Proposition de la DRS sur la base de 1a et 1b	
E2	**Mise en place à l'échelle de la CRS d'un groupe de personnes capables d'assumer des missions de *care***	**E2a**	**Recensement des ressources internes** en spécialistes du *care*	MESI	**Leadership:** état-major Sauvetage	**Conditions:** clarifications partielles relatives à l'objectif 1 conjuguées à une analyse des besoins en in-terne Si le recensement (E2a) révèle qu'il y a trop peu de ressources internes en spécialistes du care, il conviendra d'examiner comment recruter et former de nouveaux bénévoles. Si nécessaire, il faudra pour cela formuler une nouvelle mesure.
		E2b	**Discussions autour d'un possible pilote REDOG-SCR**	MESI	**Leadership:** REDOG, SCR **Remarque:** la SSS a déjà de l'expérience	
		E2c	**Mise en place d'un groupe de personnes capables d'assumer des missions de *care*** en vue de fournir un soutien à bas seuil aux collaborateurs et bénévoles de la CRS dans le cadre de missions d'assistance et d'interventions régionales Y compris financement et mise en réseau marketing		Rapprochement avec permanence dédiée aux proches de personnes disparues en cas de mission délicate	**Conditions**: – compétences spécialisées et ressources financières, rapprochement avec le RNAPU – soutien de spécialistes également pour le soutien de pair à pair
		E2d	**Création d'une instance supra-organisationnelle de mise en réseau et de coaching**			**Condition:** compétences spécialisées et ressources financières, rapprochement avec le RNAPU
		E2e	**Intégration aux processus relatifs au personnel et aux bénévoles des organisations de la CRS,** avec pour corollaire la création de possibilités d'engagement régulières			**Conditions**: – intégration dans le descriptif de poste – formation régulière/remise à niveau/échanges (spécialisations éventuelles dans les domaines de la migration/des personnes disparues, etc.)

Objectifs stratégiques de mise en œuvre de priorité 2 dans le domaine Prise en charge des urgences psychosociales *(care)* (à définir/concrétiser dans un horizon plus lointain (2024/2025), au même titre que les mesures y relatives; pas d'objectifs de priorité 3 définis)

- **Priorité 2: le care comme partie intégrante du devoir d'assistance de la CRS** (mesures possibles: mise en œuvre au sein des processus internes, y compris des interventions (pas de dette quérable pour le personnel / les bénévoles, mais partie intégrante du processus, p. ex. pendant le débriefing); mise en place d'un numéro d'urgence pour contacter les personnes capables d'assumer des missions de care)
- **Priorité 2: offre de prestations locales dans une situation de crise de grande envergure** (mesures possibles: recensement des offres et lacunes existantes; à partir de ce recensement, établissement du rôle possible des organisations de la CRS; recensement au sein des structures de la CRS des compétences disponibles pour aider la population lors d'une situation de crise)

3.6. Numérisation, innovation et développement

Synthèse de l'analyse sectorielle pour le domaine Numérisation, innovation et développement
Pas de synthèse disponible, voir document «Agenda numérique»

Groupes cibles
- Organisations
- Bénévoles
- Personnes vulnérables

Objectifs de mise en œuvre et mesures stratégiques dans le domaine Numérisation, innovation et développement[5]

N°	Objectif de mise en œuvre	N°	Mesure	Calendrier	Leadership, contribution	Ressources nécessaires, conditions et remarques
F1	**Recours ciblé à des solutions numériques en vue d'améliorer les offres de la CRS dans le champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe (numérisation = thème transversal)**	**F1a**	**Utilisation d'outils numériques dans différents domaines du champ d'action:** – Application de coordination des alertes et des interventions pour les collaborateurs/-trices et bénévoles de la CRS et de ses organisations – Coordination et collaboration au sein de la CRS et avec des partenaires dans différents domaines (p. ex. données personnelles en cas de crise (patient-e-s, survivant-e-s, personnes décédées), recherche de personnes disparues) – Solution numérique pour annonces de cours, certification, responsables de formation, participant-e-s aux cours – Lien avec 3.4 Renforcement des capacités objectif #3: outils d'apprentissage et d'enseignement en ligne, y c. apprentissage hybride – Utilisation de l'intelligence artificielle pour l'évaluation des situations (urgence, crise, catastrophe) – La CRS soutient la mise au point d'une application nationale Primo-répondants – Base de données nationale des bénévoles CRS couvrant toutes les organisations de la CRS		**Leadership:** GE Développement technologique et DRS Examen annuel de l'objectif et évaluation des mesures par la DRS et définition de la planification subséquente y c. priorisation	Pour chaque objectif et mesure, il convient de réfléchir aux chances et possibilités de la numérisation et d'en tenir compte.

[5] Voir annexe 5.3 Synthèse «Atelier initial Avenir numérique Sauvetage» du 18 mars 2020

3.7. Assurance-qualité

Les offres de prestations dans le domaine des premiers secours s'inscrivent dans un contexte dynamique. En outre, l'impératif de savoir réagir de façon adéquate à des problématiques s'avérant dans la pratique difficiles à anticiper et pour partie très mouvantes constitue en la matière un défi majeur. La qualité de la prestation dépend justement aussi de la capacité à identifier rapidement de telles évolutions et à y répondre de façon optimale. En termes d'assurance-qualité, un écart par rapport à une «norme» ou à un standard de qualité défini n'a pas la même signification pour une prestation relevant des premiers secours que pour une prestation s'inscrivant dans un contexte stable: en situation d'urgence, il peut arriver que des «erreurs» soient commises; il s'agit d'en prendre conscience le plus tôt possible et de réagir aussi rapidement et de manière aussi appropriée que possible. Le fondement de l'assurance-qualité dans le domaine des premiers secours est la tenue régulière à tous les niveaux d'un «cycle Plan-Do-Check-Act» qui permettra par exemple d'examiner, d'évaluer et si nécessaire d'adapter la norme de qualité d'une formation, ou encore de déduire d'une intervention d'urgence des mesures d'amélioration importantes en vue de l'avenir. Elément décisif dans l'amélioration de la qualité d'une prestation, le fait de reconnaître les erreurs ou écarts par rapport à une norme doit toutefois faire partie intégrante du dispositif d'assurance-qualité dans le domaine des premiers secours. Les normes de qualité de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge fixent le cap d'une approche fondée sur des données probantes et axée sur l'efficacité – cap sur lequel la CRS et les organisations de sauvetage de la Croix-Rouge entendent petit à petit s'aligner.

Avec la mise en commun des atouts du Siège et des organisations de la CRS dans le champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe, la CRS dans son ensemble est perçue comme un partenaire actif dans le domaine des premiers secours. Elle représente d'une part de façon accrue les intérêts communs des organisations de la CRS et apparaît d'autre part comme un partenaire institutionnel potentiel intéressant de la Confédération et d'autres organisations de sauvetage dans le domaine «Recherche, sauvetage, aide en cas de catastrophe».

3.8. Thématiques surordonnées et transversales

3.8.1. Organisation d'intervention vs organisation de bénévoles

Comment gérer ce grand écart en ce qui concerne l'alerte, la mobilisation et la disponibilité des bénévoles?

Résultats de l'atelier 2:

- Les bénévoles sont généralement organisés en pools et «certifiés» d'une manière ou d'une autre, à savoir examens, formation, c'est-à-dire la bonne personne au bon endroit avec des connaissances/compétences adaptées aux besoins de l'intervention.
- Certains bénévoles (REDOG) ont des «contrats» pour un engagement spontané, cela implique aussi un accord avec l'employeur.
- Aujourd'hui, il y a suffisamment de bénévoles expérimentés et bien formés à disposition pour un déploiement post-catastrophe. Cependant, il ne faut pas que l'intervention dure trop longtemps. Le cas échéant, REDOG touche p. ex. à ses limites lorsqu'en cas d'événement majeur il faut mobiliser une deuxième ou une troisième équipe. De même pour les missions à l'étranger qui durent plus de quatre ou cinq mois.
- Les bénévoles sont déçus lorsqu'ils ne sont pas mobilisés pour une intervention.
- Un échange d'expérience entre les organisations s'appuyant sur des organisations d'intervention serait souhaitable.
- Les numéros d'urgence doivent être exploités individuellement et pas au niveau de l'ensemble de la CRS.
- L'ASS et la SSTS n'ont pas de dispositif d'intervention au niveau national. Différentes sections sont incluses dans la chaîne de sauvetage de la commune/du canton et gèrent cela de manière autonome.
- Les compétences propres doivent être développées. Les bénévoles doivent pouvoir se gérer seuls, gérer leurs incertitudes par eux-mêmes, etc.
- On ne peut pas se préparer concrètement à la crise. Un état-major de crise doit pouvoir réagir rapidement en fonction de la situation.

3.8.2. Requête centrale en situation d'urgence vs structures fédéralistes

Comment nous organisons-nous à l'interne pour être opérationnels et constituer un partenaire fiable des autorités?

Résultats de l'atelier 2:

Mesures possibles

- Elaboration d'un aperçu des prestations de la CRS (accent sur les OS CR)
  - > Un aperçu des prestations pouvant être fournies durant la crise doit être disponible/élaboré.
  - > Les capacités de la CRS et le temps qu'il faudrait pour une intervention doivent être connus.
  - > Les ressources que la CRS peut déployer dans un certain laps de temps doivent être connues (p. ex. 100 bénévoles en 48h).
- Mise en place de points de contact centralisés/coordonnés: il faut des interlocuteurs centraux: DRS, Transfusion Suisse… → ces interlocuteurs doivent assurer le triage/transmettre les tâches depuis le niveau central
- Elaboration d'une carte nationale des besoins des cantons: élaborer une carte nationale et analyser quels cantons ont tel ou tel besoin, examiner pourquoi des autorités ne sont «pas intéressées» par la CRS et quelles seraient les possibilités pour être malgré tout actifs → différences également au sein des gouvernements cantonaux (tous les offices ne fonctionnent pas de la même façon).
- Création d'une plateforme d'échanges: nécessité d'une plateforme sur laquelle les organisations de la CRS puissent échanger pendant une crise → éviter les doublons et les redondances, combler les lacunes.
- Création d'états-majors de crise opérationnels: en cas de crise: états-majors de crise qui restent en contact et échangent (pas de doublons, mais pas de lacunes non plus) → les états-majors doivent exister avant la crise, il ne doit plus rester en cas de crise qu'à les activer (faute de quoi ils ne seront pas opérationnels le moment venu).

Remarques générales

- Enseignements coronavirus: le Siège CRS ne devrait pas aborder directement les autorités cantonales → source de confusion (les cantons ne savent plus à qui ils doivent s'adresser) → il faut des points de contact coordonnés avec des interlocuteurs/-trices et leurs suppléant-e-s → les relations avec les autorités cantonales relèvent des organisations de la CRS, celles avec les autorités fédérales relèvent du Siège CRS (au début Siège CRS, ensuite inclusion des organisations de la CRS (p. ex. CDAC, courriel AC CR, CDD, etc.).
- Essentiel: préparation aux crises
  - > Profiter des périodes hors crises pour construire des relations solides avec les autorités!
  - > Les autorités doivent connaître la CRS et ses prestations/ressources (il faut se connaître).
  - > Se préparer pendant les périodes calmes → il faut des interlocuteurs (points de contact) au niveau cantonal aussi.
  - > Si des personnes doivent être mobilisées en situation d'urgence, il faut que les choses aient été clarifiées en amont → p. ex. assurances (prestations interrompues pour cause de Covid-19 parce qu'on n'avait pas clairement défini qui devait prendre en charge les assurances; assurance indemnités journalières, etc.) → clarifier à l'avance avec les autorités les mandats/contrats de prestations.
  - > On peut difficilement se préparer à une crise concrète. Essentiel: avoir un schéma de routine → avoir des processus, le comité AC CR doit en connaître et en maîtriser les rouages → ce doit être un schéma simple qui puisse être ajusté sans difficulté et de façon efficiente à toutes les crises.
- Lorsqu'en cas de crise, des personnes dans le besoin/des cantons bénéficient de prestations d'autres organisations, etc., la CRS ne doit pas chercher à «s'imposer» (il y a d'autres domaines d'action) → la CRS doit l'accepter.
- Un engagement de la CRS contre la volonté des autorités cantonales? Travailler à la fois avec les autorités et de façon indépendante: se mettre en contact avec les autorités, s'il n'y a pas de besoin mais qu'une demande existe, s'engager sans toutefois «gêner» l'état-major de crise du canton (ne pas créer de redondances et ne pas occasionner de surcroît de travail aux autorités).

3.8.3. Potentiel existant vs exploitation des synergies

Comment diffuser et exploiter au niveau supra-organisationnel les compétences et le savoir-faire disponibles à la CRS?

Résultats de l'atelier 2:

Situation visée – où voulons-nous aller?

- A-t-on vraiment besoin de fixer une situation visée, est-ce que cela ne vient pas naturellement?
- La gestion des connaissances est un état d'esprit, exigences élevées vis-à-vis de tous?
- Quelles ressources y a-t-il?
- Sentiment d'auto-efficacité très élevé vs très grande complexité de l'organisation

Comment améliorer la situation actuelle?

- Gestion des connaissances trop dépendante de personnes. Donner plus de poids aux structures, aux processus, aux systèmes. Question de culture.
- Un certain niveau de structure, soit apporté depuis l'extérieur, soit développé à l'interne à partir des compétences/capacités de chacun-e
- Echange régulier d'informations, conformément au niveau hiérarchique
- Le point décisif pour les collaborateurs est d'avoir le droit. Les compétences individuelles renforcent les collaborateurs.
- Créer des plateformes/des espaces, plateformes d'échange numériques (questions et réponses), mais solliciter réflexion.
- Rencontre annuelle de la DRS avec tous les acteurs du plan de mise en œuvre Sauvetage
- Créer des rôles basés sur les compétences, donner des informations, ouvrir le cercle des invités et voir ce qu'il en résulte.
- Echanges/rencontres à intervalles réguliers
- Faire appel à des personnes méthodiques pour l'animation de canaux d'échanges. Il faut avancer par petits pas, à la mesure des possibilités de chacun.
- Exemple de «Trace the face», projet international avec responsabilité partagée, appels mensuels pour échanger, etc.
- Cartographie des compétences, qui s'en occupe?
- L'affectation/la priorisation des compétences est pleinement intégrée dans les processus.
- Mandats des systèmes de coopération à différentes organisations
- Idée: créer communauté CRS avec compétences, prestations et fonction de recherche
- Idée de logiciel: Starmind (déjà utilisé à la FICR), «Chief», interfaces avec d'autres systèmes (demander à Marcin)

4. Annexes

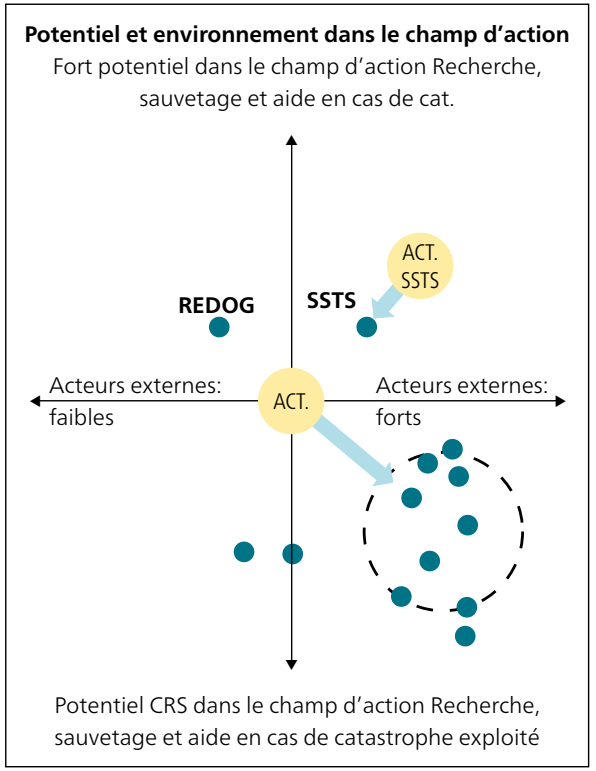
4.1. Convention de mise en œuvre

voir lien: Convention de mise en œuvre

4.2. (Axes de) positionnement et résultats des discussions

Les axes de positionnement suivants ont été évalués et discutés lors de l'atelier 1 du 3 juin 2020. Les quatre premiers concernaient l'ensemble des participant-e-s et ont fait l'objet de discussions intensives en plénum, la situation actuelle a été définie ensemble (évaluation champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe; Aide en cas de catastrophe en Suisse; Sauvetage bénévole; Collaboration). Pour ce qui est des quatre derniers axes de positionnement, les participant-e-s ont – si possible – priorisé individuellement la situation actuelle et la situation visée (pas tout par tous). La discussion sur les résultats s'est tenue de façon abrégée en plénum (évaluation Localisation et recherche, Prise en charge/*care*, Encadrement d'événements/service sanitaire, Formation interne).

4.2.1. Potentiel et environnement dans le champ d'action Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe



Situation actuelle = points jaunes

Situation visée = points verts

Flèche = évolution nécessaire

Synthèse:
Le potentiel doit continuer d'être exploité en tenant compte du rapport coûts/bénéfice et de l'impact sur les groupes cibles. Il est ici important d'avoir à ses côtés des acteurs externes forts/ de miser sur des acteurs/partenaires externes forts pour bénéficier de leur soutien dans la réalisation des objectifs.

Illustration 2: Axe de positionnement champ d'action 1

Autres résultats des discussions lors de l'atelier 1:

- Les possibilités d'exploitation du potentiel sont limitées par le bénévolat (le recrutement de bénévoles devient plus difficile).
- En termes d'exploitation, il faut clarifier précisément ce que l'on doit viser, avec quelle efficacité pour les groupes cibles et quel rapport coûts/bénéfice.

– Remarques concernant les acteurs externes
  > Très grande diversité d'acteurs externes
  > Les acteurs externes sont souvent des professionnels (p. ex. protection de la population, OFPP, protection civile) dotés d'un vrai poids politique, mais la plupart ne disposent pas en termes de personnel des mêmes ressources que la CRS, qui peut s'appuyer sur un important réservoir de bénévoles.
  > La plupart des acteurs externes ne peuvent pas atteindre aussi bien que la CRS les groupes cibles pertinents/les personnes vulnérables.
  > La CRS a besoin d'acteurs externes forts pour atteindre ses objectifs.

4.2.2. Positionnement et image dans le domaine Aide en cas de catastrophe en Suissee

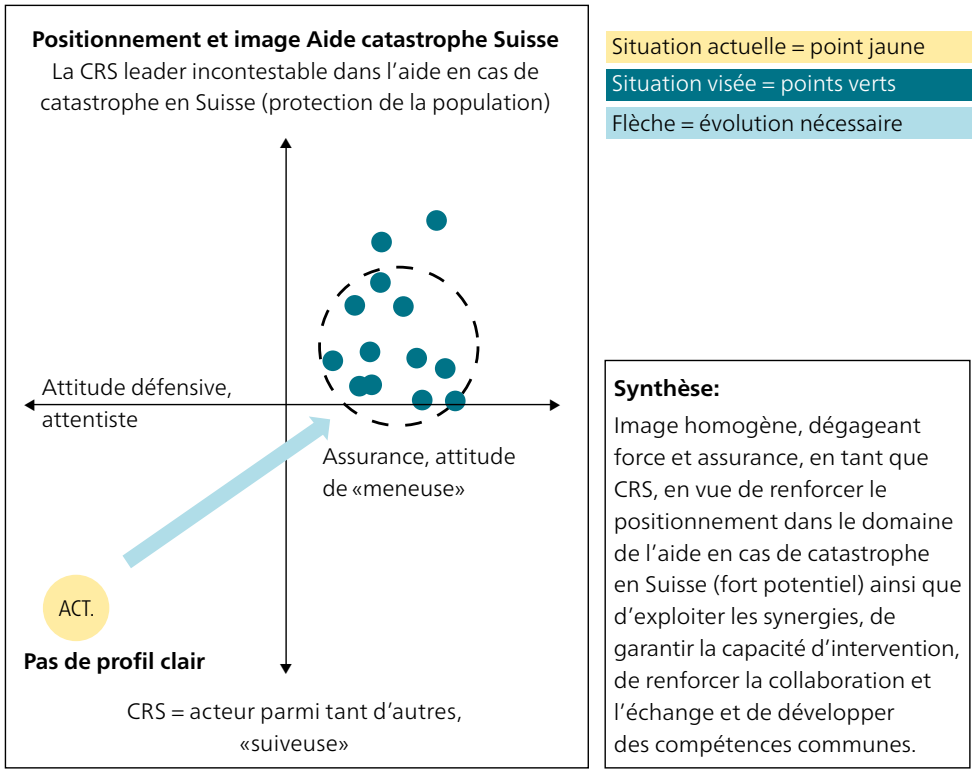
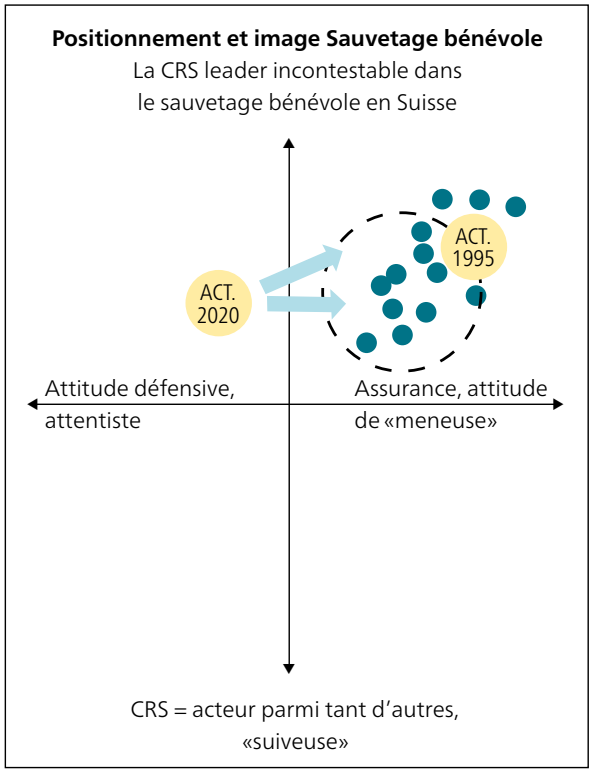


Illustration 3: Axe de positionnement Aide en cas de catastrophe en Suisse

Autres résultats des discussions lors de l'atelier 1:

– En cas de crise en Suisse, il faut que quelqu'un assume le leadership, coordonne et connaisse les possibilités (d'intervention) de la CRS (utile: se connaître et connaître à l'avance les offres des autres, être prêt à intervenir), de manière entre autres à ce qu'il soit possible d'utiliser ensemble les ressources.
– Dans le domaine de l'aide en cas de catastrophe en Suisse, la CRS est active de manière subsidiaire, elle est proche des gens/de l'ensemble de la population, elle agit au niveau national, elle est plutôt faible en comparaison internationale (elle n'intervient que lorsque le système est à la limite, elle est loin sur la liste de la protection de la population (cf. ZH)), mal positionnée, pas de profil évident.
– Le regard externe sur la CRS diffère du point de vue à l'interne (voir enquête Demoscope).
– Pendant la crise du Covid, la CRS a eu une forte présence médiatique (pas toujours dans les thématiques souhaitées).
– Il faut clarifier où et comment la CRS doit se positionner dans le domaine Aide en cas de catastrophe en Suisse; clarifier les domaines dans lesquels la CRS doit être forte.
– De nouveaux bénévoles peuvent intervenir dans le cadre de crises en Suisse, il faut les intégrer dans les structures existantes (combinaison anciens et nouveaux bénévoles).

4.2.3. Positionnement et image dans le domaine Sauvetage bénévole



Situation actuelle = points jaunes

Situation visée = points verts

Flèche = évolution nécessaire

Synthèse:

La CRS doit (à nouveau) incarner le sauvetage bénévole, jouer un rôle de leader, se mettre en avant, exploiter le potentiel disponible. Une stratégie commune d'ordre supérieur est absolument nécessaire pour pouvoir ensemble faire changer les choses.

Abbildung 4: Positionierungskreuz freiwilliges Rettungswesen

Autres résultats des discussions lors de l'atelier 1:

- Dans le domaine du sauvetage bénévole, la CRS est pour l'heure un «géant assoupi»: pas de cohérence en termes d'image, attitude très défensive dans de nombreuses thématiques (p. ex. IAS).
- Le secteur a beaucoup évolué ces dernières années, la concurrence s'est renforcée.
- Un travail de qualité renforce le positionnement.
- La SSS est déjà le leader dans le domaine du sauvetage aquatique, il est temps que l'ASS retrouve un tel rôle de son côté (les samaritains ont perdu en confiance et en assurance au cours des dernières années).

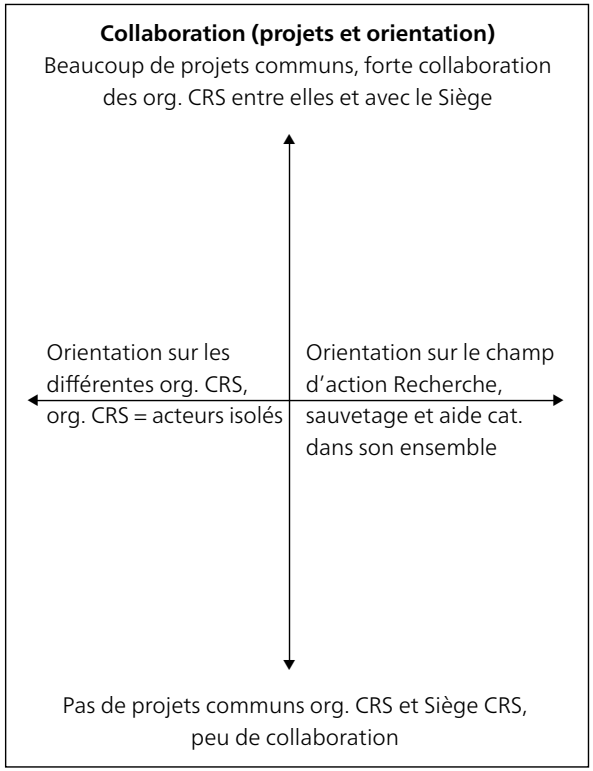
- L'addition de l'ensemble des organisations ne suffit pas à la réalisation des objectifs, il faut un leadership/soutien surordonné par le SUREK.
- Renforcement des compétences: chacun doit faire ce qu'il sait le mieux faire.

4.2.4. Collaboration

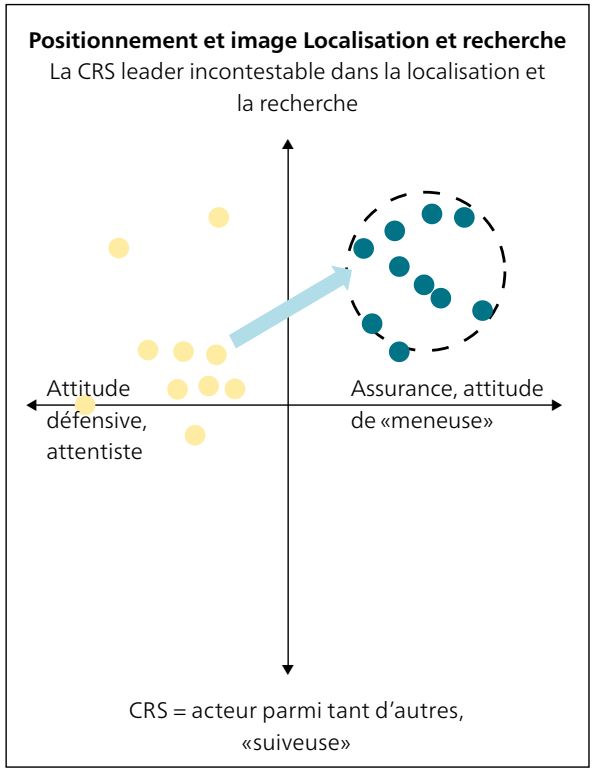
L'axe de positionnement n'a pas pu être évalué en l'état par les participants, en lieu et place de quoi une discussion sur le thème de la collaboration a été menée:

- **Essentiel: collaboration active, de qualité et efficace**
- La collaboration ne peut pas être imposée, elle doit découler des besoins et être pertinente.
- Il faut une forme de conduite (participative) de la part du Siège CRS, le Siège CRS doit jouer son rôle et promouvoir une collaboration d'égal à égal (coordination ≠ conduite → définir clairement ce qui est souhaité et où).
- Il faut définir les rôles (tâches, compétences, responsabilités, organes de décision, etc.) et faire le point sur les attentes; attention: pas d'uniformité dans la conception des rôles et la culture au sein du Siège CRS.
- Importance de la communauté de valeurs

Axe de positionnement original:



4.2.5. Positionnement et image dans le domaine Localisation et recherche



Situation actuelle = points jaunes

Situation visée = points verts

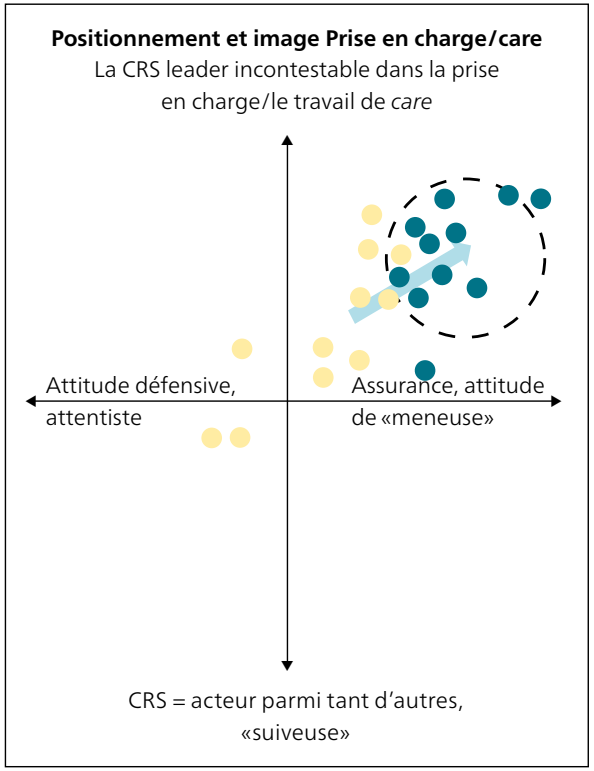
Flèche = évolution nécessaire

Synthèse:

Le positionnement dans le domaine de la localisation et de la recherche doit être renforcé, les lacunes de l'offre doivent être identifiées et comblées si cela semble judicieux (p. ex. offres complémentaires en cas de recherche infructueuse et/ou pendant la recherche (voir aussi care et questions juridiques) → travail intéressant avec bénévoles existants possible). Promouvoir la collaboration à la CRS et exploiter les synergies (REDOG – Siège).

Illustration 5: Axe de positionnement Localisation et recherche

4.2.6. Positionnement et image dans le domaine Prise en charge/care



Situation actuelle = points jaunes

Situation visée = points verts

Flèche = évolution nécessaire

Synthèse:

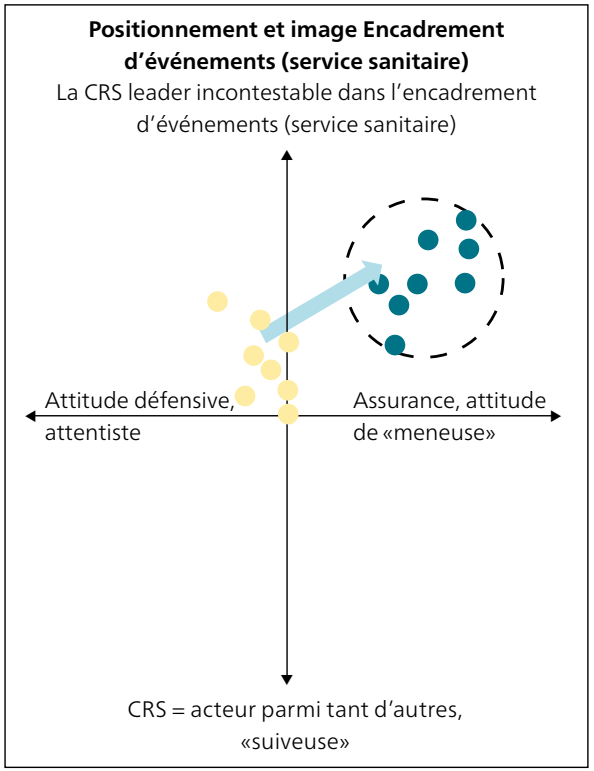
Il y a dans le domaine Prise en charge/*care* un certain besoin, la CRS dispose de compétences qui pourraient être regroupées et exploitées (formation d'équipes d'intervention).

Illustration 6: Axe de positionnement Prise en charge/*care*

Autres résultats des discussions lors de l'atelier 1:

- Prise en charge/*care* = prise en charge des personnels d'intervention et des bénéficiaires avant, pendant et après l'intervention; essentiel: facteur humain
- Possibilités dans domaine des offres et pair à pair
- Les *care teams* cantonales aiment avoir des samaritain-e-s en leur sein (résilience des samaritains).

4.2.7. Positionnement et image dans le domaine Encadrement d'événements (service sanitaire)



Situation actuelle = points jaunes

Situation visée = points verts

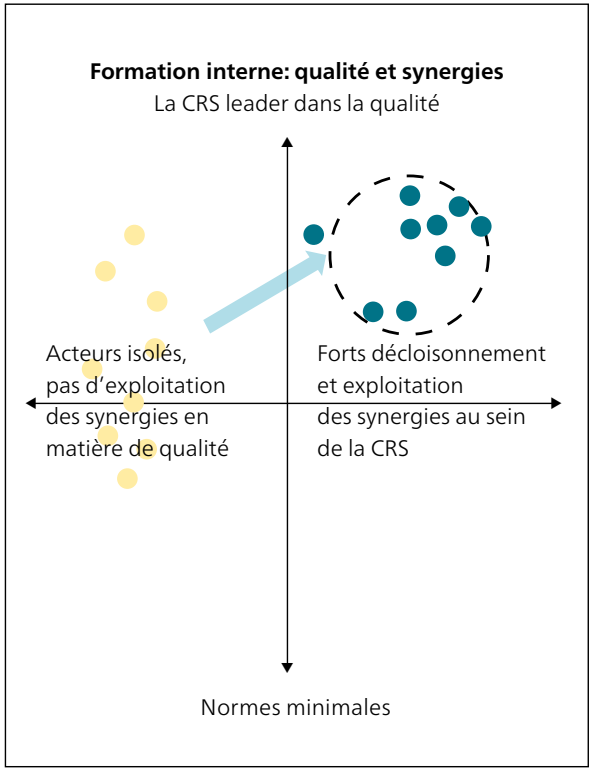
Flèche = évolution nécessaire

Synthèse:

Renforcement du positionnement dans le domaine Encadrement d'événements (service sanitaire)

Illustration 7: Axe de positionnement Encadrement d'événements/Service sanitaire

4.2.8. Positionnement et image dans le domaine Formation interne



Situation actuelle = points jaunes

Situation visée = points verts

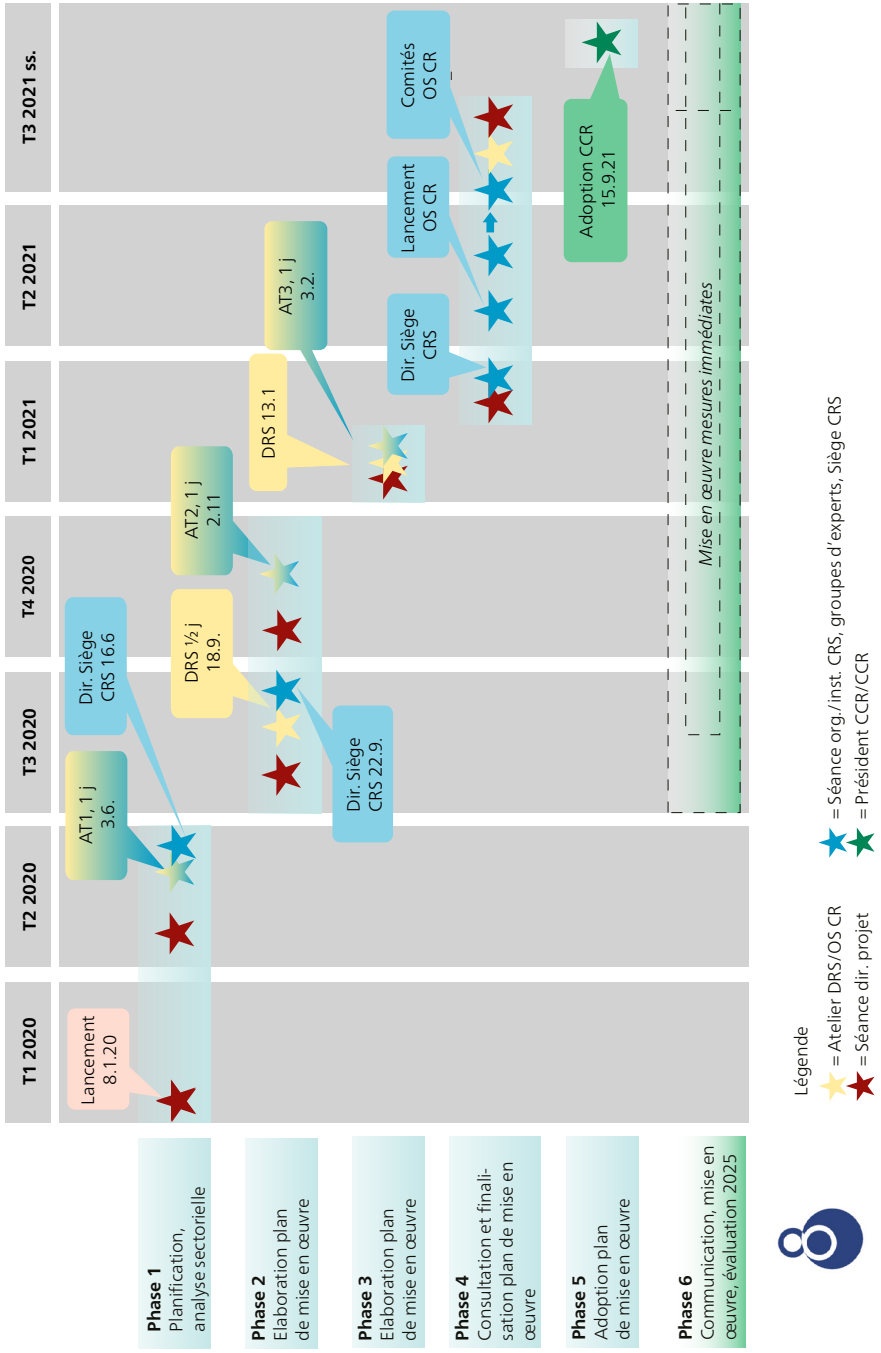
Flèche = évolution nécessaire

Synthèse:

Positionnement de la CRS en tant que leader sur le terrain de la qualité et plus forts décloisonnement et exploitation des synergies au sein de la CRS.

Illustration 8: Axe de positionnement Formation interne

4.3. Calendrier et organisation du projet



Organisation du projet

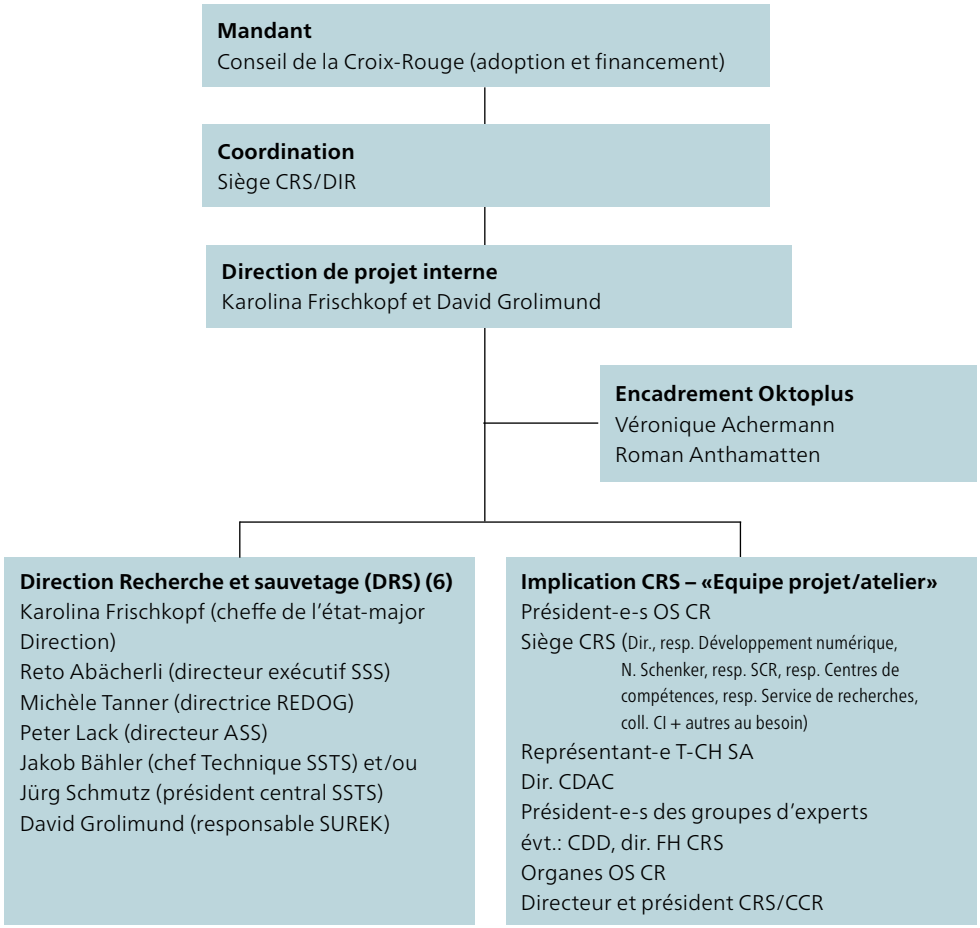


Illustration 10: Organisation du projet, 20 novembre 2019

4.4. Atelier initial Avenir numérique Sauvetage (synthèse)

voir lien: SynthèseAtelier initial Avenir numérique Sauvetage

4.5. Définitions, abréviations, glossaire

Terme	Définition
Bénévolat	Le bénévolat est exercé conformément aux Principes fondamentaux de la Croix-Rouge par des personnes qui s'engagent à titre volontaire et désintéressé. L'aspiration à un monde plus solidaire et la volonté de prévenir et d'atténuer la souffrance humaine sont au cœur de leur action. La CRS distingue principalement deux formes de bénévolat, selon qu'il se rapporte à des personnes travaillant régulièrement ou occasionnellement à titre gratuit ou à des personnes investies d'une charge honorifique.
Cas d'urgence	Evénement soudain, d'origine naturelle, technique et/ou humaine, qui cause des dommages d'ampleur limitée. En tant qu'organisation humanitaire (d'intervention), la CRS distingue entre cas d'urgence externes et cas d'urgence internes. Les premiers peuvent nécessiter l'intervention d'organisations de la CRS ou de leurs associations et sections; les seconds concernent le Siège de la CRS ou une seule organisation de la CRS et requièrent la mise en œuvre rapide de mesures au niveau opérationnel. Comme les cas d'urgence internes peuvent se transformer en crise, ils doivent être suivis et documentés avec soin. Cas d'urgence internes: brève panne de courant, brève défaillance de l'infrastructure informatique, urgence médicale sur un site de la CRS ou un site d'intervention, etc. Cas d'urgence externes: accident ou urgence médicale dans l'espace public, personne disparue, etc.

Terme	Définition
Catastrophe	Selon la Stratégie 2030 de la CRS: Une catastrophe est un sinistre ou un accident grave d'origine naturelle ou anthropique, qui survient soudainement et qui est source de dommages, pannes ou dangers d'une telle ampleur que les moyens humains et matériels de la collectivité affectée ne suffisent pas et qu'une aide extérieure est nécessaire. Selon le manuel Gestion d'événements et de crises: Une catastrophe est un événement qui survient brusquement ou progressivement, d'origine naturelle, technique et/ou sociale, qui cause des dommages et des pertes tels que les moyens humains et matériels de la communauté concernée ne suffisent pas et qu'une aide extérieure est nécessaire. La survenue d'une catastrophe peut nécessiter l'engagement de ressources de la CRS (gestion de catastrophe). Toute catastrophe touchant directement la CRS constitue une crise pour celle-ci et doit être gérée en conséquence, en principe en étroite collaboration avec les autorités. Exemples: inondation, canicule, tremblement de terre, pandémie, attentat, pénurie d'électricité, etc.
Champs d'action de la CRS	Recherche, sauvetage et aide en cas de catastrophe; Santé et soutien au quotidien; Intégration et migration (voir Stratégie 2030 de la CRS)
Clientes et clients	Bénéficiaires de prestations rémunérées ainsi qu'entreprises et organisations.

Terme	Définition
Crise	Selon la Stratégie 2030 de la CRS: Evolution défavorable d'une situation à l'issue incertaine qui exige des décisions cruciales et une implication particulière de la part des décisionnaires afin d'amener un changement positif. Une crise est généralement marquée par un caractère d'urgence, un sentiment de menace et/ou d'insécurité ainsi que par un certain flou en termes d'information. Selon le manuel Gestion d'événements et de crises: Une crise est une situation imminente ou en cours qui perturbe ou bloque les processus ordinaires nécessaires à la prise de décisions opérationnelles au quotidien. Elle met en jeu des intérêts majeurs, par exemple la réputation, voire l'existence de la CRS ou de l'une de ses organisations. Une crise peut se caractériser par un processus d'escalade, une issue incertaine et une extrême attention de la part de l'extérieur. Les mesures et ressources ordinaires de l'organisation ou ses processus de gestion de crise ne suffisent plus à la maîtriser. Du fait de la gravité de la situation, il convient de définir des directives opérationnelles et d'arrêter rapidement et systématiquement des décisions stratégiques constructives et axées sur l'avenir. Causes internes possibles: faute grave d'un collaborateur, malversation, incendie d'un bâtiment de la CRS, etc. Causes externes possibles: scandale à la FICR, dans une Société nationale et/ou au CICR, pandémie (absence de collaborateurs de la CRS), etc.

Terme	Définition
Croix-Rouge suisse/CRS	Ensemble des organisations de la CRS, organes, secrétariats, sièges, membres, bénévoles ainsi que collaboratrices et collaborateurs.
DRS	Direction Recherche et sauvetage Organe composé de représentant-e-s de l'ensemble des OS CR et du Siège CRS (état décembre 2021: Reto Abächerli, directeur exécutif SSS; Michèle Tanner, directrice REDOG; Peter Lack, directeur ASS; Stefan Spörri, président SSTS, Jakob Bähler, chef Technique SSTS; Sabine Ryser, directrice secteur SUREK, Karolina Frischkopf, cheffe de l'état-major Direction)
Durabilité	Gestion de nos ressources visant à garantir un même niveau de bien-être aux générations actuelles et futures. Terme générique au sens de l'Agenda 2030 de l'ONU, qui distingue trois dimensions de développement durable: la dimension économique, la dimension sociale et la dimension environnementale.
Facteurs d'influence PESTEL	L'acronyme PESTEL recouvre six facteurs susceptibles d'influer sur une organisation: facteurs politiques, facteurs économiques, facteurs sociologiques, facteurs technologiques, facteurs environnementaux, facteurs légaux.
Groupe cible	Toutes les personnes et communautés que nous souhaitons atteindre à travers nos offres, prestations et activités.
Innovation	Processus permettant de renouveler un domaine, un produit ou une prestation par l'application de nouveaux procédés, l'introduction de nouvelles techniques ou l'adoption de nouvelles idées.
Jeunesse	Enfants, adolescents et jeunes adultes de moins de 30 ans.

Terme	Définition
Numérisation	Passage des valeurs analogiques aux formats numériques, la «transition numérique» désigne les bouleversements durables et toujours plus rapides de la société et de l'économie en lien avec le développement des technologies et des informations numériques.
Organisations de la Croix-Rouge suisse	Regroupent les 24 associations cantonales de la Croix-Rouge, les quatre organisations de sauvetage de la Croix-Rouge ainsi que les deux institutions de la Croix-Rouge
OS CR (SSS, ASS, SSTS, RE-DOG)	Organisations de sauvetage de la Croix-Rouge (Société Suisse de Sauvetage (SSS), Alliance suisse des samaritains (ASS), Société Suisse des Troupes Sanitaires (SSTS), Société suisse pour chiens de recherche et de sauvetage (REDOG))
Rôle d'auxiliaire des pouvoirs publics	Statut singulier qui trouve son expression dans le partenariat particulier et unique qui lie la CRS et la Confédération, les cantons et les communes en vertu du droit international humanitaire, des Statuts du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et de la législation nationale.
Santé	Recouvre des aspects physiques, psychiques et sociaux qui s'influencent réciproquement dans un équilibre dynamique entre ressources et contraintes. La santé se concrétise dans l'état objectif et subjectif d'une personne qui lui permet d'assumer de manière autonome le rôle qui est le sien dans l'environnement social.
Siège CRS	Siège de la Croix-Rouge suisse

Terme	Définition
Situation sortant de l'ordinaire	Une situation sortant de l'ordinaire peut concerner la CRS au niveau interne, propre à l'organisation même (cas d'urgence interne ou crise), et/ou au niveau externe, en relation avec un facteur nécessitant une intervention (cas d'urgence externe ou catastrophe). Le manuel sur la gestion d'événements et de crises (anciennement manuel pour les situations sortant de l'ordinaire) aborde ces deux cas de figure; indépendamment de la nature des situations sortant de l'ordinaire, les processus pour les gérer sont a priori identiques.
SRC	Swiss Resuscitation Council
SUREK	Secteur Recherche, sauvetage, aide en cas de catastrophe en Suisse du Siège CRS
Système de coopération	Le système de coopération est essentiellement chargé des prestations communes des associations cantonales de la Croix-Rouge (prestations d'envergure nationale et d'intérêt national). Les organes du système de coopération arrêtent les décisions nécessaires au niveau stratégique et opérationnel, le Siège assurant en outre un soutien technique.

Croix-Rouge suisse
Rainmattstrasse 10
CH-3001 Berne
Téléphone 058 400 41 11
www.redcross.ch

ZEWO ZERTIFIZIERT CERTIFIÉ CERTIFICATO

Croix-Rouge suisse