

Fiche technique

Cellule de Crise

Du soutien pendant les camps

Plusieurs personnes et services se rendent disponibles pour épauler, guider et répondre aux questions pendant les camps.

Le premier intervenant pendant l'été : le Staff d'Unité

Il se rend disponible pour ses Staffs lorsque ceux-ci rencontrent des imprévus ou ont besoin de soutien. Le Staff d'Unité peut organiser des gardes ou communiquer à ses Staffs le numéro d'une seule personne de contact durant toute la durée des camps.

Le soutien des Équipes de Région

Si un Staff ou un Staff d'Unité a besoin d'aide, l'Équipe de Région est joignable 24h/24. Elle transmet son planning de garde au mois de juin à ses Staffs d'Unité. Pour les Unités sans Équipe de Région, c'est l'Équipe Fédérale qui joue le rôle de garde de Région.

De plus, la Région fait partie des personnes-ressources de la Cellule de Crise puisqu'elle a une vision globale et une expertise de toutes ses Unités. La Région et la Cellule de Crise collaborent et discutent des meilleures pistes de solutions à transmettre aux appelants.

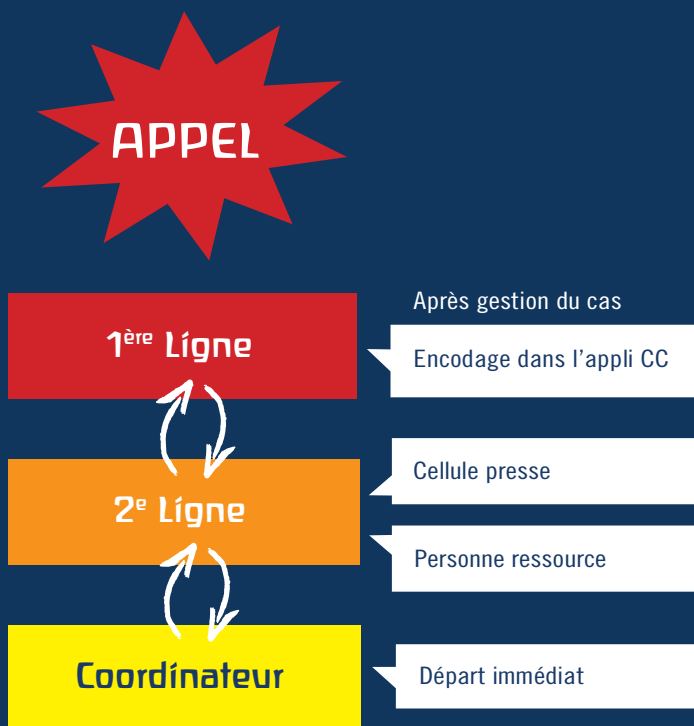


CELLULE DE CRISE
0498/94.22.02

La Cellule de Crise

Joignable 24h/24 pendant la période des camps au 0498/94.22.02, ce numéro existe pour ceux qui vivent une situation de crise qu'ils ne savent pas gérer eux-mêmes. Ce service proposé à tout le monde compte des bénévoles et des permanents travaillant en binôme qui écoutent, soutiennent, rassurent et donnent des pistes de solutions.

La Cellule de Crise, comment ça fonctionne ?



La première ligne répond aux appels

- écoute
- récolte un maximum d'informations
- rassure
- prend les coordonnées de la personne pour la recontacter
- fait le lien avec la deuxième ligne

La deuxième ligne soutient sa première ligne

- répond à ses questions et prend du recul
- fait appel aux personnes-ressources si nécessaire
- fait le lien avec la coordination de la Cellule de Crise
- anticipe les suites éventuelles de la crise

Les coordinateurs

Ils ont une vision globale du Mouvement et de la Cellule de Crise. Ils interviennent dans certains cas particuliers (conflit avec un groupe d'une autre fédération, problème à l'étranger...). Ils soutiennent et travaillent également en binôme avec la 2^e ligne pour résoudre des cas plus complexes. Ils peuvent prendre des décisions au nom de la Présidente.

Les personnes-ressources

La Cellule de Crise s'entoure et fait appel à des experts. Elle travaille en collaboration avec des personnes-ressources en cas de besoin : des spécialistes (psychologues, juristes, etc.) ou des institutions spécialisées (SOS Enfants, Croix-Rouge de Belgique, etc.). Ces personnes ont des compétences ou de l'expérience qui peuvent aider à gérer les problèmes exposés par les appelants.

Parmi les personnes-ressources, il y a les « départs immédiats ». Lorsque des membres du Mouvement ont besoin d'aide en Belgique ou à l'étranger, ils sont prêts à se rendre sur place rapidement.

La cellule presse

La cellule presse intervient lorsqu'un journaliste appelle la Cellule de Crise ou se rend sur un camp. Pour que sa mission soit bien remplie, elle doit être informée de toute information susceptible de sortir dans les médias. N'hésite pas à communiquer ce que tu trouves pertinent.

Membres de réserve : 1^{ère} ou 2^e ligne

Les membres de réserve sont disponibles quelques jours et prêts à prendre la relève au pied levé en cas de besoin (dédoulement de lignes si le nombre d'appels est élevé, impossibilité pour la 1^{ère} ou 2^e ligne d'assurer sa garde...).



La formation « Cellule de Crise »

Les participants à la Cellule de Crise suivent, chaque année, une formation obligatoire d'une journée qui se divise en deux parties.

La séance d'information

Transmettre toutes les informations essentielles pour

- comprendre le fonctionnement et la structure de la Cellule de Crise
- découvrir le duo première ligne/deuxième ligne et identifier les aides à leur disposition
- prendre en charge son rôle (horaires, application Cellule de Crise, SCRIBe...)
- permettre de poser toutes ses questions
- transmettre les documents pratiques et les documents-ressources

Cette première partie théorique permet un échange entre des participants expérimentés et novices.

La séance de cas pratiques

- donner des exemples concrets de situations qui peuvent se présenter en Cellule de Crise
- vivre des cas pratiques qui permettront de bien se préparer
- comprendre comment sa mission peut s'articuler

Toutes ces mises en situation permettent de comprendre la manière dont la Cellule de Crise fonctionne et préparent chaque intervenant à son rôle.



**Des questions sur la Cellule de Crise
et son fonctionnement ?**

Contacte-nous à l'adresse crise@guides.be