

PROBLÈMES & SOLUTIONS

PRÉVENTION

Tous les guides à l'attention des parents et des organisateurs de Marchés ont été rédigés dans le but de mettre en place la meilleure organisation possible, de façon à prévenir de nombreuses situations potentiellement problématiques.

Le respect des règles et recommandations détaillés dans les guides est donc un bon départ pour éviter certains problèmes.

Même si toutes les bonnes mesures sont mises en place, il peut arriver des cas où des gestes supplémentaires doivent être posés.

Les prochaines pages détaillent différentes situations qui peuvent survenir ainsi que la meilleure façon suggérée pour les gérer. Elles sont classées par catégorie et par degré d'importance.

Ce document a été rédigé en 2024. Il est révisé chaque année et l'organisme Petits entrepreneurs confirme qu'il est encore pertinent et à jour.

DÉFINITIONS

Afin d'éviter toute mauvaise interprétation, les intervenants concernés sont les suivants :

ORGANISATEUR : La personne en charge de l'organisation du Marché (habituellement la personne qui a complété la demande sur le site web)

ORGANISATION RESPONSABLE : Le signataire de l'entente, en charge de la structure financière du Marché

NATIONAL : L'organisation nationale, soit l'organisme Petits entrepreneurs

PARENT : L'adulte en charge du ou des jeunes participants

Incident / accident

PROBLÈMES	DEGRÉ D'IMPORTANCE	NIVEAU DE GESTION	SOLUTIONS
Une personne (jeune participant, parent ou client) se blesse sur les lieux d'un Marché	Élevé	Organisateur Organisation responsable	L'organisateur et son organisation responsable doivent prendre l'incident en charge rapidement. *** Rapport d'incident à compléter à l'attention de l'organisme national
Un conflit éclate entre des participants	Élevé	Organisateur	L'organisateur doit prendre l'incident en charge et faire appel aux forces de l'ordre au besoin. *** Rapport d'incident à compléter à l'attention de l'organisme national
Un parent ne prévoit pas être physiquement présent avec son jeune pendant l'activité	Élevé	Organisateur	L'organisateur doit demander au parent de rester. À défaut, il devra quitter avec le jeune. *** Rapport d'incident à compléter à l'attention de l'organisme national
Une personne (jeune participant, un parent et/ou client) fait du grabuge dans un Marché	Élevé	Organisateur	L'organisateur peut demander au parent et son jeune (le parent ne peut pas laisser son jeune seul – voir point précédent) ou au client problématique de quitter. *** Rapport d'incident à compléter à l'attention de l'organisme national
Une personne (jeune participant, parent ou client) se blesse sur le terrain privé où le kiosque est installé	Moyen	Parent	Dans la mesure du possible, informer l'organisation nationale par courriel
Un client tombe malade suite à la consommation d'un produit acheté d'un petit entrepreneur	Moyen	Parent	Dans la mesure du possible, informer l'organisation nationale par courriel
Un conflit éclate entre des clients	Moyen	Parent ou Organisateur	L'adulte en charge peut demander à ce que les clients quittent tous les lieux. Dans la mesure du possible, informer l'organisation nationale par courriel.

*** Le rapport d'incident est disponible dans la Boîte à outils, à la section « Problèmes & Solutions ».

Opérations

PROBLÈMES	DEGRÉ D'IMPORTANCE	NIVEAU DE GESTION	SOLUTIONS
Un participant ne respecte manifestement pas les règles MAPAQ (ex. utilise ses mains pour servir de la nourriture).	Élevé	Organisateur	L'organisateur doit rappeler les règles d'hygiène et salubrité et demander la collaboration du participant. En l'absence de collaboration, le kiosque doit être fermé.
La tenue du Marché doit être annulée	Élevé	Organisateur Organisation responsable National	L'organisateur doit aviser son organisation responsable et l'organisation nationale immédiatement.
Le lieu où se déroulera le Marché doit être changé	Élevé	Organisateur	L'organisateur peut faire lui-même le changement d'adresse dans son tableau de bord. Il est aussi essentiel de prévenir les participants par courriel et/ou téléphone.
L'organisation responsable retire son appui	Élevé	Organisateur National	Informez l'organisation nationale immédiatement. Une nouvelle organisation responsable devra être trouvée pour que le Marché ait lieu.
Un bénévole encaisse un montant destiné à l'organisation d'un Marché	Élevé	Organisateur Organisation responsable	L'organisation responsable doit exiger immédiatement le virement de cette somme.
Un organisateur de Marché ouvre un compte de banque au nom du Marché	Élevé	Organisation responsable	L'organisation responsable doit exiger que le compte soit fermé et que les sommes lui soient versées.
Un fournisseur adresse une facture au nom du Marché ou au nom de l'organisme Petits entrepreneurs	Élevé	Organisation responsable	L'organisation responsable doit faire modifier la facture pour qu'elle soit à son nom.

PROBLÈMES	DEGRÉ D'IMPORTANCE	NIVEAU DE GESTION	SOLUTIONS
Un organisateur de Marché souhaite demander une contribution aux participants	Élevé	Organisation responsable	Il est interdit de demander une contribution aux participants. Ceux qui en auraient versé une doivent être remboursés.
Le projet du jeune ne semble pas approprié (ex. des produits du tabac ou des armes, produits alcoolisés)	Moyen	Organisateur	Si l'organisateur s'en aperçoit avant l'événement, il doit contacter le parent ou le jeune pour faire modifier le projet. S'il s'en aperçoit le jour même, il doit demander aux gens de quitter les lieux.
Un parent se plaint que son jeune a été film/photographié alors qu'il n'avait pas donné son consentement	Moyen	Organisateur	L'organisateur doit retrouver le photographe et s'assurer que les photographies soient détruites.
Un média fait une entrevue avec un jeune sans la supervision d'un adulte	Moyen	Organisateur	L'organisateur doit demander à ce que les propos et/ou les images du jeune ne soient pas utilisés. L'entrevue peut être refaite avec la supervision de l'adulte responsable.
Des représentants des médias se présentent à un Marché et font le tour sans aviser l'organisateur à leur arrivée	Moyen	Organisateur	Dès que l'organisateur a en connaissance, il doit intervenir auprès du média, valider s'ils ont pris des images ou fait des entrevues avec des jeunes (voir point précédent). L'organisateur doit accompagner les médias tout au long de leur tournée du Marché.
Un commanditaire se retire et souhaite être remboursé	Moyen	Organisation responsable	Selon les détails de l'entente et l'avancement du projet, L'organisation responsable prend la décision d'accéder à la demande ou non.
Un commanditaire fait un chèque au nom du Marché ou au nom de l'organisme Petits entrepreneurs	Moyen	Organisation responsable	L'organisation responsable doit demander au commanditaire de produire un nouveau chèque au bon nom.

PROBLÈMES	DEGRÉ D'IMPORTANCE	NIVEAU DE GESTION	SOLUTIONS
Un compétiteur direct d'un partenaire national veut être commanditaire d'un Marché.	Moyen	Organisation responsable	Malheureusement, la commandite doit être refusée.
Une entreprise d'alcool aimerait être commanditaire d'un Marché.	Moyen	Organisation responsable	Malheureusement, la commandite doit être refusée.
La RACJ émet un constat d'infraction contre un Marché qui a organisé un moitié/moitié sans permis.	Moyen	Organisation responsable	L'organisation responsable doit assumer les frais de l'infraction.
Un Marché n'utilise pas la bonne appellation ou le bon logo de La grande journée dans ses communications.	Moyen	Organisateur Organisation responsable	Dès que l'erreur est connue, elle doit être corrigée sans délai. Voir le guide « Règles de communication » à la section « Guides des organisateurs » de la Boîte à outils.
Un jeune se présente pour participer au Marché sans être inscrit.	Bas	Organisateur	S'il y a de la place, le jeune peut s'installer, une fois que l'organisateur a constaté son inscription (en ligne ou sur place). Voir le document « Liste invités surprises » dans la section « Modèles de documents » de la Boîte à outils.
Le kiosque est un projet du parent pour lequel le jeune ne joue pas un grand rôle.	Bas	Organisateur	L'organisateur peut discrètement prendre le parent à part pour lui expliquer diplomatiquement le concept de La grande journée.

Plusieurs des problèmes et solutions mentionnés dans cette section trouvent leur fondement dans le guide « Règles de financement » que vous pouvez consulter à la section « Guide des organisateurs » de votre Boîte à outils.